جامعة مؤته
عمادة الدراسات العليا

تقييم جودة مواقع الحكومة الإلكترونية وأثرها على الثقة بالتبادلات الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين في الوزارات الأردنية

إعداد الطالبة
وفاء سالم الملاحيم

إشراف
الدكتور محمد عبدالرحيم المحاسنة

رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا
استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة
الماجستير في الإدارة العامة قسم الإدارة العامة

جامعة مؤتة، 2011م

الآراء الواردة في الرسالة الجامعية لا تُعبر
بالضرورة عن وجهة نظر جامعة مؤتة

بسم الله الرحمن الرحيم

MUTAH UNIVERSITY
Deanship of Graduate Studies

جامعة مؤتة
عمادة الدراسات العليا

نموذج رقم (14)

قرار إجازة رسالة جامعية

تقرر إجازة الرسالة المقدمة من الطالبة وفاء سالم عبدالملاحيم الموسومة بـــ:

تقييم جودة مواقع الحكومة الإلكترونية وأثرها على الثقة بالتبادلات الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين في الوزارات الأردنية

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة.

القسم: الإدارة العامة.

	التوقيع	التاريخ	
د. محمد عبدالرحيم المحاسنة		2011/12/27	مشرفاً ورئيسا
أ.د. حلمي شحادة يوسف		2011/12/27	عضواً
د. غازي رسمي أبو قاعود		2011/12/27	عضواً
د. كامل محمد الحواجره		2011/12/27	عضواً

عميد الدراسات العليا

أ.د. عبدالفتاح خليفات

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 5328-5330
FAX:03/ 2375694
e-mail: dgs@mutah.edu.jo sedgs@mutah.edu.jo
http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

مؤته – الكرك – الاردن
الرمز البريدي :61710
تلفون :03/2372380-99
فرعي 5328-5330
فاكس 03/2 375694
البريد الالكتروني
الصفحة الالكترونية

الإهداء

إلى من علّمني كيف الصعود وحمل لي شُعلةً تلذّذ بحروقاتها في يديه لينيرَ لي دربي.

إلى ذاك الذي ما زالت عيناه تصنعني طفلةً حتى اللحظة...

"إليكَ والدي"

وإليها...

إلى الحضن المعبَق بأريج الوطن، واليد التي اندست في خصال شعري وصوتها الشجي يروي لي حكايا الجدّ والنجاح قبل النوم كي أحلُم بها.

"إليكِ أُمي"

ولكل من صنعوني معكما، وخصتني وإياهم ذكريات بيتٍ واحد...

"إليكم أخواتي وأخواني"

لمن أخذ بيدي وشجعني وكان عوني وسندي...

"إليكَ زوجي"

إلى من أخذوا بيدي لأصل هنا، إلى من وهبوني عصارة عقولهم ودرّة علمهم، إلى أساتذتي، وكل من علمني حرفاً... لجامعتي الحبيبة – جامعة مؤتة – التي تركتُ مذكراتي على مقاعدها.

إليكم جميعاً أهدي جَهدي المتواضع.

وفاء سالم الملاحيم

الشكر والتقدير

الحمد لله بنعمته تتم الصالحات، وبرحمته وإرادتهِ تتحققُ الغايـــات، وأفـــضل الصلاة والتسليم على سيد الخلق أجمعين سيدنا محمد صلى الله عليـــه وعلـــى آلـــه وصحبه وسلم.

بعد شكر الله عز وجل الذي أنعم عليَّ بإتمام هذه الرسالة أتقدمَ بجزيلِ الـــشكرِ وعظيمِ الإمتنان إلى الدكتور محمد المحاسنة الذي أشرف على هذه الرسالة، والـــشكر والتقدير الموصول بالوفاء إلى الأساتذة الكِرام أعضاء لجنة المناقشة علـــى تفـــضلِهم قبول مناقشة هذه الرسالة ليسهموا في إنجازها، وأقدِّم شُكري وتقديري إلى الأســـاتذة الأفاضل أعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة الذينَ لهم فضلُ العلمِ والمعرفة بعـــد الله فيما وصلت إليه

والشكر موصول لجميع أعضاء هيئة التـــدريس بقـــسم الإدارة العامـــة، الـــذين غمروني بعلمهم، وأدين لهم بالفضل في وصولي لهذه المرحلة.

كما أتوجه بالشكر لكل من ساهم في تحكيم أداة هذه الدراسة وقدم لـــي النـــصح والتوجيه وكان لملاحظاتهم القيمَّة الدور الكبير في ظهورها بصورتها المشرقة.

وأخيراً أتوجه لكل من قدمَّ لي الدعم ممن لا يتسع المجال لذكرهم بأسمى آيـــات الشكر والعرفان، وأن يجعل ذلك في ميزان حسناتهم.

والله ولي التوفيق

وفاء سالم الملاحيم

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

الملخص

تقييم جودة مواقع الحكومة الإلكترونية وأثرها على الثقة بالتبادلات الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين في الوزارات الأردنية

وفاء الملاحيم

جامعة مؤتة، 2011

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تقييم جودة مواقع الحكومة الإلكترونية على الثقة الإلكترونية في الوزارات الأردنية ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناء استبانة لغرض جمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من (418) موظف وتم استرجاع (342) استبانة صالحة للتحليل أي ما نسبته(81.8%) من عينة الدراسة.استخدمت الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss.16) لتحليل البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى مجموع من النتائج كان أهمها:

1- إن مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية والثقة الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني ، جاءت بدرجة مرتفعة

2- وجود أثر هام لأبعاد جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية في الثقة الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني، حيث إن أبعاد جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية تفسّر ما مقداره (50.9%) من التباين في الثقة الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني.

3- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية، تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الخبرة، المستوى الوظيفيّ)، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية للثقة الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني، تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والعمر)

قدمت الدراسة مجموعه من التوصيات منها:استمرار التركيز على جودة المواقع الحكومة الإلكترونية من خلال الوسائل التكنولوجية الحديثة، والعمل على تطوير قواعد بيانات خاصة للعمل داخل هذه الوزارات الأردنية وإبقاء قنوات الاتصال مفتوحة مع المستفيدين لمعرفة مدى جودة مواقع الحكومة الإلكترونية في تقديم أفضل الخدمات الحكومية لهم.

Abstract

The assessment of quality electronical sites and its impact on alectronecal change coincidence regarding to employees of Jordanian ministries point view

Wafa Almalheim

Mutah university, 2011

The study aimed at recognizing the impact of the level of quality of e-government sites assessment on electronic trust in the ministries of Jordan. To achieve the aim of the study self administrated questionnaire was used to collect the data. It was developed and distributed to a study population consisted of (418) Questionnaire were distributed in, (342) out of them were found fit for statistical analysis representing a growth of (81.8%). The statistical package of social science (SPSS.16) was used to a analyze the data of the questionnaire. The most important findings of this study were the following:

1. The level of awareness of employees in the ministries toward sites quality and confidence in e-mail through the site, was highly
2. There was an impact of the sites quality dimensions in confidence in e-mail through the site, which explains (50.9%) of deviation in the dependent variable (confidence in e-mail through the site).
3. There were significant differences ($\alpha \leq 0.05$) in the perceptions of the sites quality attributed to (Gender, job level, academic qualification, and experience) variables, and significant differences exist ($\alpha \leq 0.05$) in the perceptions of confidence in e-mail through the site attributed to (Gender, job level, academic qualification, age, and experience) variables.

The study provided a set of recommendations, including: a continued focus on the quality of the sites of e-government through the means of modern technology, and work on the development of databases to work within these ministries of Jordan and to keep channels of communication open with the beneficiaries to see how well the sites of e-government to provide better government services to them.

الفصل الأول

خلفية الدراسة ومشكلتها

1. 1 المقدمة:

أصبح العصر الحالي عصراً رقمياً في ظل انتشار الإنترنت بشكل هائل، وخـــلال السنوات الأخيرة أصبح التغيير سمة أساسية شاملة لكافة جوانب الحياة لاسيما وفي ظل التطورات الهائلة والمتزايدة والمتسارعة في عالم الاتصالات وتقنية المعلومات.

وعمدت كثير من الدول إلى تطوير سياساتها وخططها التكنولوجية بمـــا يتناســـب ومتطلبات العصر الرقمي الجديد، وذلك بتطوير الوسائل التقنية المـــستخدمة، لتحقيـــق أعلى كفاءة ممكنة للأداء الحكومي. حيث تُقدم الحكومة الالكترونيـــة خـــدمات ونتـــائج وحلول سريعـــة، ومـــن هذه الخدمات سرعة الاتصال بين مختلف المستويات الإدارية، مهمـــا كبر حجم المنظمة وتباعدت أقسامها والدوائر التابعة لها والمنظمات التي تعمـــل بالتنسيق معها، وما تقدمه من مزايا تنافسيه عما تقدمه الحكومـــة التقليديـــة بـــدوائرها ومؤسساتها وذلك من خلال زيادة الإنتاجية وتقليـــل التكـــاليف وزيـــادة كفـــاءة الأداء والموارد البشرية للحكومة وذلـــك باستخدام عدة وسائل تكنولوجية توفرهـــا الحكومـــة الالكترونية ســـواء كانت عن طريـــق البريد الالكترونـــي، الانترنيـــت، الانترانيـــت، الاكسترانيت، وصولاً لتحقيق الاجتماعات العاجلة عن طريق الاجتماعـــات المتلفـــزة، حيث يمكـــن تبادل كم من المعلومات بسرعة كبيرة وتكلفة قليلة مع ضمان المحافظـــة على امن هذه المعلومات من الضيـــاع والتلـــف أو الاختراق.

إن ضمان جودة المواقع الإلكترونية ليس بالأمر السهل، فالمعايير التـــي يمكـــن ان تحدد ذلك تختلف باختلاف الموقع وطبيعة الخدمات التي تقدمها، ولقد تنوعت الدراسات والبحوث بتنوع المواقع الإلكترونية وطبيعة الخدمات التي تقدمها وصاحب ذلك اختلاف للمعايير المستخدمة في ضمان جودة المواقع الإلكترونية، إلا أن ما تتصف بـــه معظـــم هذه الدراسات هو استخدام الأسلوب الوصفي غير القابل للقياس وعدم الاعتمـــاد علـــى معايير كمية واضحة قابلة للقياس باستخدام مؤشرات وأوزان محددة.

1. 2 مشكلة الدراسة:

أن التحول إلى الحكومة الالكترونية يتوجب توافر متطلبات أساسية تبدأ من الدولة بمؤسساتها ودوائرها وموظفيها و انتهاءً بمتلقي الخدمة، ويتطلب ذلك السعي المستمر للتعرف على الحكومة الالكترونية ومستجداتها كإحدى مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، وكميزة تنافسية تسارع الدول المتقدمة والنامية إلى تبني استراتيجيات الحكومة الالكترونية لما لها من اثر في تحسين أداء المنظمات وتحسين نوعية الخدمات وتنمية مواردها البشرية والتنظيمية، الأمر الذي يشجع الحكومات على المضي قدما في تبني كل ما هو جديد في العالم الرقمي تحقيقا لأهدافها ووصولا إلى رضا متلقي الخدمة. لهذا جاءت هذه الدارسة للبحث في مستوى جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية وأثرها على الثقة الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني من وجهة نظر العاملين في الوزارات الأردنية.

1. 3 أسئلة الدارسة:

تسعى الدراسة للإجابة عن الأسئلة الأتية:

السؤال الأول: ما هي تصورات العاملين في الوزارات الأردنية لمستوى جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية ؟

السؤال الثاني: ما هي تصورات العاملين في الوزارات الأردنية لمستوى الثقة الإلكترونية بالتبادلات عبر الموقع الإلكتروني؟

4.1 أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال التعرف على الأتي:

1. مدى جودة مواقع الحكومة الالكترونية في الوزارات الاردنية، حيث أنّ الحكومة الالكترونية بيئة تفاعلية خدمية الكترونية تتميز بخدماتها ودقة وسرعة انجاز معاملاتها وإجراءاتها وهي تعكس المظهر الحضاري الذي فرضته العولمة على

الحكومات والقطاعات المختلفة. خاصة أنّ البيئات الخدمية أصبحت أكثر تنافسية تستهدف بأعمالها رضا المستهلك والذي يمثل رضاه من جهة أخرى مقياس نجاح التحول إلى الحكومة الالكترونية.

2. وتستمد أهميتها كونها تتناول بالدراسة مستوى جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية وأثرها على الثقة الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني من وجهة نظر العاملين في وحدات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الوزارات الأردنية.
3. وكما تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية التوصيات التي سنقدمها بناءً على ما ستفضي إليه من نتائج تسهم - ضمن حدودها – في موضوع الحكومة الالكترونية وتطورها سواء في القطاع العام الأردني أو القطاعات الحكومية العربية.

5.1 أهداف الدراسة

تتمثل أهداف هذه الدراسة من خلال الأتي :

1. التعرف على مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية بأبعادها (جودة محتوى الموقع، وجودة تصميم الموقع، وجودة تصفح الموقع والتفاعل معه، وجودة خصوصية الموقع، وجودة أمن الموقع ، وجودة زبونية الموقع).
2. التعرف على مستوى ثقة العاملين في الوزارات الأردنية بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني.
3. التعرف على اثر مستوى جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية في الثقة الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني من وجهة نظر العاملين في الوزارات الأردنية.
4. تقديم توصيات واقتراحات لأصحاب القرار، لمساعدتهم في تحسين مستوى الثقة الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني، من خلال الاهتمام بجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية.

1. 6 فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالـــة إحـــصائية عنـــد مـــستوى الدلالـــة ($\alpha \le 0.05$) لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية (جودة محتـــوى الموقـــع، وجودة تصميم الموقع، وجودة تصفح الموقع والتفاعل معه، وجـــودة خـــصوصية الموقع، وجودة أمن الموقع، وجودة زبونية الموقع) في الثقة الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني.

الفرضية الرئيسة الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عنـــد مـــستوى دلالـــة ($\alpha \le 0.05$) لمستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية، تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النـــوع الاجتمـــاعي، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والعمر).

الفرضية الرئيسة الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عنـــد مـــستوى دلالـــة ($\alpha \le 0.05$) لمستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية للثقة الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني، تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفيـــة (النـــوع الاجتمـــاعي، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والعمر).

7.1 التعريفات الإجرائية

1. **الحكومة الالكترونية:** هي البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم وتتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها أو فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصال عن بعد.
2. **جودة المحتوى:** وتشتمل على التحديث، مدى صلة الموقع بالوزارة، ومراعاته لاختلاف ثقافة المراجعين، وتنوع أسلوب العرض، الدقة، والملائمة والمسؤولية.
3. **جودة التصميم:** ويهتم عنصر جودة التصميم بالصفات المرئية في تصميم الموقع لجذب المستخدمين لزيارة الموقع ابتداءً ومن ثَمَّ المكوث أطول فترة ممكنة داخل الموقع، وتكرار زيارته مرات أخرى مستقبلاً.

4. **جودة التصفح**: ويقصد بسهولة تصفح الموقع أي سهولة تعلمه وسهولة التفاعل معه وإمكانية الوصول إلية.
5. **جودة الأمن**: هي الوسائل المتخذة للمحافظة على خصوصية المعلومات وتأمين وصولها إلى الأشخاص المخولين بالحصول عليها فقط، وكذلك الإجراءات والتدابير الوقائية المتخذة لصيانة المعلومات والتكنولوجيا المستخدمة من الاختراق والعبث وحتى من الكوارث الطبيعية.
6. **جودة الخصوصية**: يحدد هذا البعد درجة ملائمة الموقع في تغطيته لنشاطات الوزارة، وسهولة استخدامه في الوزارة للأغراض المتوخاة منها.
7. **جودة الزبونية**: ذلك المنتج الذي يتصف بعدم الملموسية والتلازم (عدم انفصال الخدمة عن مقدمها) وعدم القدرة على تخزينها, والتباين (التعدد والاختلاف)، لاعتمادها على درجة مهارة مقدمها وزمان ومكان تقديمها، وتكاملها مع المنتجات الملموسة عند تقديمها، وعدم القدرة على وضع معايير محدده ومعيارية لقياس درجة جودتها علاوة على ضرورة وجود المستفيد منها عند إنتاجها أو المشاركة في إنتاجها.
8. **الثقة الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني**: ويشير إلى التوقعات وتصورات الأفراد والجماعات بان المعلومات الموجودة في الموقع يمكن الاعتماد عليها والالتزام بها بما يحقق النتائج المرغوبة والمصالح المشتركة للعاملين والأطراف ذات العلاقة.

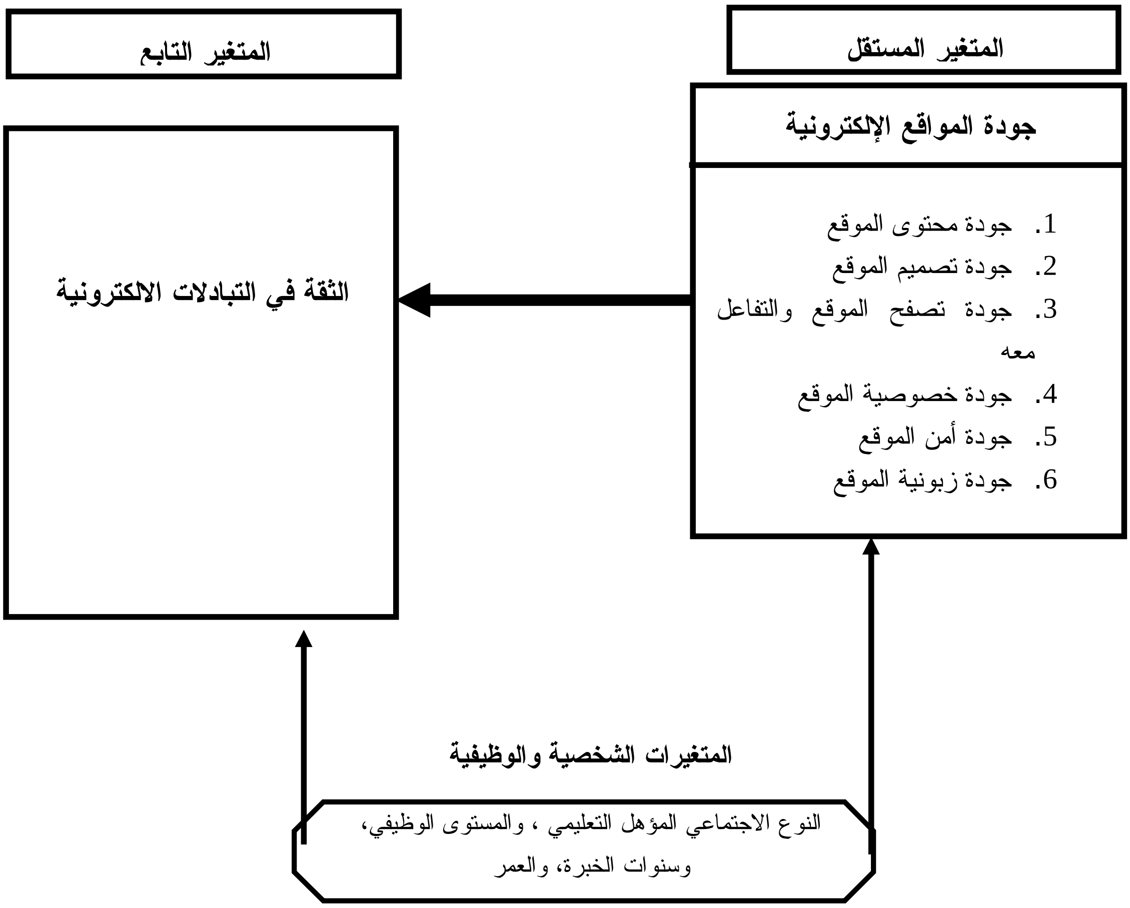
1. 8 حدود الدراسة

تتحدد الدراسة في العاملين في وحدات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الوزارات الأردنية، وتتحدد إمكانية تعميم النتائج بحدود أداة الدراسة.

1. 9 أنموذج الدراسة:

الشكل رقم (1)

أنموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة (الشيمى، 2006؛ Verdegem&Verley,2009؛ Colesca, 2009) .

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2. 1 الإطار النظري:

مفهوم الحكومة الالكترونية:

يعتبر مفهوم الحكومة الإلكترونية مفهوماً جديداً نسبياً، وهو نتاج للثورة الرقمية الهائلة التي شهدها العالم، فقد تطورت وسائل الاتصالات وتقنية المعلومات بشكل ملفت للنظر، ومن ثم بادرت العديد من الحكومات للاستفادة من هذا التطور وتسخيره لتسهيل حياة الفرد والمجتمع، وذلك بعد نشوء أفكار ومفاهيم جديدة تستند إلى مخرجات هذا التطور التقني، وتهدف إلى تغيير أسلوب تعامل الجهات الحكومية مع المواطنين في طريقة تقديمها للخدمات التي يحتاجونه ، وكذلك مع منظمات الأعمال وحتى بين الجهات الحكومية مع بعضها البعض ، وكان من محصلة ذلك كله تبني الدول لبعض تلك المفاهيم، والذي يأتي في مقدمتها مفهوم الحكومة الإلكترونية (الباز، 2004).

والمفهوم الشائع عن الحكومة الإلكترونية يقوم أساساً على أنها شبكة متطورة من النظم الحاسوبية التي تمكّن الجمهور من الوصول إلى عدد كبير من الخدمات والمعاملات الحكومية المؤتمتة، عبر الإنترنت أو عبر وسائل إلكترونية أخرى (غريبي، 2006).

وعرف البنك الدولي والمشار له في دراسة (العتيبي، 2004) الحكومة الالكترونية أنها استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحقيق الإصلاح من خلال تسريع عملية الشفافية، وتقريب وإزالة العواقب، المعيقات الإدارية وإعطاء فرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها التي تؤثر على نواحي حياتهم المختلفة.

وتعرف الحكومة الإلكترونية بأنها: قدرة الإدارات والقطاعات الحكومية المختلفة على توفير وتقديم الخدمات والمعاملات والإجراءات الحكومية بوسائل إلكترونية للأفراد أو

مؤسسات الأعمال أو للجهات والإدارات الحكومية ذاتها في إطار من الشفافية والوضوح وبمعنى أبسط تعني تقديم الخدمات الحكومية وإدارتها عبر شبكات المعلومات الدولية الإنترنت. وهو يشير أيضاً أن الحكومة الإلكترونية فلها مفهومان الأول واسع والثاني ضيق . أما المفهوم الواسع للحكومة الإلكترونية هو تقديم كافة الخدمات والمعاملات الحكومية عبر وسائط إلكترونية سواء كانت عبر شبكة المعاملات الدولية الإنترنت أو غيرها. والمفهوم الضيق هو تقديم الخدمات عبر شبكة الإنترنت حيث تشكل النسبة الأعظم من هذه الخدمات والمعاملات (ابو سديرة، 2002).

وتعرف أيضاً على أنها: تمكن الأجهزة الحكومية المختلفة من تقديم خدماتها في إطار تكاملي لكل فئات المستفيدين دون اشتراط التواصل المكاني أو الزماني باستخدام التقنية الالكترونية المتطورة، واستهداف الجودة والتميز وضمان الأمن المعلوماتي (أبو مغايض، 2004).

والحكومة الإلكترونية هي أسلوب جيد للاستفادة من تقنيات المعلومات والاتصالات من أجل تحقيق الفاعلية والكفاءة للجهات الحكومية على خفض الكلف، على المدى الطويل والمساهمة في تسهيل الخدمات الحكومية المقدمة للمستفيدين من أفراد ومنظمات مناسبة لتطوير وسائل تقديم الخدمات الحالية وتقديم خدمات جديدة لم تكن ممكنة من قبل(العزام، 2001).

وتعرف الحكومة الإلكترونية بأنها: الاستخدام التكاملي الفعال لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات بهدف تسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الحكومية، وتلك التي تتم فيما بينها (حكومية- حكومية) وتلك التي تربطها بالمواطنين (حكومية- مواطن) أو قطاعات الأعمال (حكومية - أعمال أو الموظفين) (الحنيطي، 2005).

وهي: البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم وتتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها أو فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصال عن بعد(العواملة، 2002).

كما تعرف على أنها قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على توفير الخدمات الحكومة للموظفين، وانجاز المعاملات عبر شبكة الانترنت بسرعة ودقة متناهيتين ، وبتكاليف ومجهود اقل ، ومن خلال موقع واحد على الشبكة (Christos, et.al, 2007).

وهي استعمال نتاج ثورة المعلومات والاتصالات، وغيرها لتقديم خدمات حكومية ذات جودة وكفاءة وفعالية، بالإضافة إلى تسهيل عملية الوصول للمعلومات، وتفعيل لدور المواطن إزاء مشاركته في عمليتي الرقابة والمساءلة (Robert, et.al, 2005).

وهي عملية تغيير وتحويل العلاقات بين المؤسسات الحكومية والمواطنين ورجال الأعمال من خلال تكنولوجيا المعلومات، بهدف تقديم خدمات أفضل للمواطنين، وتحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة، وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر المزيد من الشفافية، وإدارة المؤسسات الحكومية بطريقه أكثر كفاءة، وتحجيم الفساد وزيادة الشفافية، وتعظيم العائد ككل أو تخفيض النفقات وزيادة قناعة المواطن بدور المنظمات الحكومية في حياته (Carlos, et.al, 2009).

ويرتكز مفهوم الحكومة الالكترونية على ركائز عديدة، أهمها:

1. تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الانترنت، في نشاط أشبه ما يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية (العبود، 2003).
2. تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور (24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، 365 يوم في السنة)، مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطن (الغرابي، 2006).
3. تحقيق سرعة وفعالية الربط والتنسيق والأداء والإنجاز بين دوائر الحكومة ذاتها ولكل منها على حده (العبود، 2003).
4. تحقيق وفرة في الإنفاق في كافة العناصر بما فيها تحقيق عوائد أفضل من الأنشطة الحكومية ذات المحتوى التجاري (الهوش، 2003).

وترى الدراسة أنه يمكن تعريف الحكومة الالكترونية على أنها " استخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية ورفع كفايتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة والتقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة من حيث وفرة هذه الخدمات وتحسين أساليب تقديمها لهم، وهي القدرة على تقديم الخدمات الحكومية والحصول عليها بوسائل غير تقليدية أي وسائل إلكترونية تمكن من الإطلاع على معلومات حكمية وإكمال التبادل بين الأجهزة الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها في أي زمان ومكان، على أساس المساواة، والعدالة بين كافة المعنيين بالخدمات العامة.

متطلبات بناء الحكومة الالكترونية:

تمثل الحكومة الإلكترونية تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والممارسات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة العامة، وهي ليست مجرد شعار يرفع أو طموح يمكن تحقيقه من خلال وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة بل أنها عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات البشرية والتقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية وغيرها .وبالتالي لابد من توفير متطلبات عديدة ومتكاملة لإخراج مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى حيز الواقع العملي في أجهزة الإدارة العامة . ومن أهم هذه المتطلبات (المطيري، 2007).

1. **التوعية الاجتماعية بثقافة الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها** : نظراً لأن التحول نحو الحكومة الإلكترونية فلسفة متكاملة من القيم والأهداف والوسائل والنظم المتكاملة فإن ترجمتها إلى الواقع العملي يحتاج إلى جهود ومتطلبات عديدة يأتي في مقدمتها وعي الجمهور بطبيعة هذا التحول والاستعداد النفسي والسلوكي والمالي وغير ذلك من متطلبات التكيف معه.

2. **تطوير نظم التعليم والتدريب بما يتلائم والتحول الجديد** : تتطلب الحكومة الالكترونية تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها، وهذا يعني ضرورة إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك الخطط والبرامج والأساليب والمصادر التعليمية والتدريبية على كافة المستويات.

3. **توفير التكنولوجيا الملائمة ومواكبة مستجداتها:** أي توفير الأجهزة والمعدات والبرامج وأساليب ومصادر المعرفة الملائمة في كافة المؤسسات وإتاحتها للاستخدام الفردي والمؤسسي على أوسع نطاق ممكن.

وهنالك ثمة متطلبات لبناء الحكومة الالكترونية، تقنية وتنظيمية وإدارية وقانونية وبشرية، لكننا نركز هنا على أهم ثلاث متطلبات يمكن تلخيصها فيما يلي :

1. حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الالكترونية. ولتبيان أهمية هذا المتطلب نضرب المثال بشان محتوى الحكومة الالكترونية، إذ يجب على الحكومات أن تقوم بتوفير كافة المعلومات اللازمة لمواطنيها عبر الانترنت. حيث يجب أن تتواجد سياسة يتم بموجبها تحديد جميع الوثائق والمعلومات والنماذج الحكومية مباشرة عبر الانترنت. وباختصار، كلما ظهرت وثيقة حكومية جديدة أو معلومات جديدة يجب وضعها مباشرة على الانترنت (العبود، 2003).

وفي هذا الإطار فإن أكبر مشكلة تواجهنا هي مشاكل التوثيق القائمة في الحياة الواقعية، إذ ليس ثمة نظام توثيق فاعل يضع كافة وثائق العمل الحكومي في موضعها الصحيح في الوقت المطلوب، فإذا ما كان هذا واقع العمل الحقيقي فإنه من الخطورة بمكان الاتجاه لبناء الحكومة الالكترونية قبل إنهاء المشكلة القائمة في الواقع غير الالكتروني(الحنيطي، 2005).

2. توفير البنى التحتية والاستراتيجيات المناسبة الكفيلة ببناء المجتمعات، فبناء المجتمعات يتطلب إنشاء وسيط تفاعلي على الانترنت يقوم بتفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية بينها وبين المواطنين وبينها وبين مزوديها. بحيث يتم توفير

المعلومات بشكل مباشر عن حالة أية عملية تجارية تم تأديتها في وقت سابق، إضافة إلى استخدام مؤتمرات الفيديو لتسهيل الاتصال بين المواطن والموظف الحكومي وبذلك يتم ربط المواطن بمختلف أجهزة الحكومة للحصول على الخدمات الحكومية بأنواعها بشكل آلي ومؤتمت، إضافة إلى إنجاز الحكومة ذاتها في مختلف أنشطتها باعتماد شبكات الاتصال والمعلومات لخفض الكلف وتحسين الأداء وسرعة الانجاز وفعالية التنفيذ (الهوش، 2003).

هذا ومن الممكن أن تجني الحكومات الالكترونية عوائد مهمة، وتوفر معلومات وخدمات أفضل في مجال التعاملات بين الحكومات والمواطنين وبين الحكومات وقطاع الأعمال وبين الدوائر الحكومية ذاتها. وإن مفهوم الحكومة الالكترونية يجب أن يعكس سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل مع بعضه البعض عبر شبكة الانترنت(العبود، 2003).

3. حل جميع المشكلات الخاصة بقانونية التبادلات التجارية وتوفير وسائلها التقنية والتنظيمية، ذلك لأن جميع المبادلات التي تتعامل بالنقود يجب وضعها على الانترنت، مثل إمكانية دفع الفواتير والرسوم الحكومية المختلفة مباشرة عبر الانترنت وحل الإشكالات التي تتصل بوسائل الدفع وقانونيتها ومدى قبول القانون للدفع الالكتروني كبديل عن الدفع النقدي. بالإضافة إلى حماية أمن المراسلات الالكترونية واحترام الخصوصية وصياغة قانون المسائلة الجنائية للعابثين بأمن المعلومات، وهذا يعني أن الحكومة الالكترونية تتطلب الوقوف على كافة تشريعات النظام القانوني القائم وهي لا تحتمل أن يشرع لها بقالب تشريعي جاهز قد يكون مناسباً في بيئة مغايرة وغير مناسب في البيئة المحلية، لذا فإن النظام القانوني للحكومة الالكترونية يستدعي أن نجرِ مسحاً تشريعياً لتوطيد ركائز نظام قانوني فعال يعمل في ميدان الإدارة الحكومية والتعاقدات الحكومية (الحنيطي، 2005).

وإذا ما ربطنا التحدي القانوني بعناصر النجاح في بناء الحكومة الالكترونية، فإن العناصر الحاسمة لضمان بناء حكومة الكترونية حقيقة وفاعلة يتم بوضع خطة تنطوي

على عناصر النجاح، وذلك بأن تكون الرؤية واضحة، وأن تحدد الأهداف على نحو قابل للتطبيق، وأن تخضع كافة المراحل للإشراف القيادي والمتابعة وأن تحفز الخطة فرص المشاركة والاستثمار، وأن تعامل كافة المراحل بالواقعية والشفافية، وأن تعتمد إستراتيجية المراجعة و التحليل اللاحق لما أنجز وما تبقى دون إنجاز، حتى نضمن توفر عنصر التطور المطلوب(العزام، 2001).

يمكن القول أن هنالك مجموعة من العوامل أدت بالحكومات والإدارات المتقدمة والنامية بالتحول نحو مفهوم الحكومة الالكترونية،حيث يمكن تصنيف هذه العوامل او الدواعي على النحو التالي(العواملة، 2000):

1. **تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به:** أدت الثورة التكنولوجية إلى إظهار مزايا نسبية عديدة لتطبيقاتها العملية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية بما في ذلك نو عية الخدمات والسلع التي توفرها المؤسسات (العامة والخاصة) للمجتمع. وتمثل هذه الثورة فرصة متميزة للأفراد والحكومات ومنظمات الأعمال لتحسين كمية الحياة الإنسانية المتاحة ونوعيتها، كما أن حجم الاستثمار المتزايد في قطاع التكنولوجيا يتطلب تعظيم الفوائد المرجوة منه وتسخيره لتسهيل الحياة والرفاه الإنساني عموماً.
2. **توجهات العولمة وترابط المجتمعات الإنسانية** : ساهمت التوجهات العالمية المتزايدة نحو الانفتاح الترابط والتكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة في نشوء ما يعرف اليوم بظاهرة العولمة . وتمثل ظاهرة العولمة فلسفة جديدة للعلاقات الكونية لها أبعاد سياسية واقتصادية اجتماعية وإدارية وقانونية وبيئية متكاملة . وتقدم الثورة التكنولوجية أدوات معرفية وتقنية لخدمة متطلبات العولمة وتحقيق أغراضها وترجمتها إلى واقع عملي ملموس، حيث يتم الربط الفعال بين المجتمعات الإنسانية من خلال شبكة الإنترنت والاتصال الفضائي وما إلى ذلك من أدوات رقمية، ويشمل هذا الربط مجالات المعلوماتية والخدمات والعلاقات بكافة جوانبها الاقتصادية والإدارية والعلمية والتقنية وغيرها.

3. **التحولات الديمقراطية وما رافقها من متغيرات وتوقعات شعبية** : ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغيرات جذرية في البناء المجتمعي عموماً وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية على وجه الخصوص . وقد رافق هذه التغيرات ارتفاع في مستوى الوعي والتوقعات الاجتماعية بما في ذلك نشوء رؤى جديدة للقطاع العام بكافة أبعاد ه .ويأتي في مقدمة هذه الرؤى ضرورة تحسين مستوى الأداء الكلي للقطاع العام بما في ذلك مؤسساته السياسية والإدارية والقضائية ويشمل ذلك تعزيز مختلف مظاهر الحياة الديمقراطية مثل المشاركة السياسية بالانتخابات وغيرها من الوسائل وحرية الرأي وتأسيس الأحزاب وتفعيل الرقابة الشعبية على أعمال الحكومة وترسيخ مبادئ الشرعية والمؤسسية والمساءلة والعدالة وغيرها، كما يشمل ذلك تطوير فعالية القطاع العام والارتقاء بمستوى أداء مؤسساته كما ونوعاً وتوقيتاً وأسلوب وتمثل الحكومة الإلكترونية فرصة متميزة للارتقاء بالأداء في القطاع العام.
4. **الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة** : إن انتشار وتطبيق مفهوم وأساليب الحكومة الإلكترونية في كثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على كل دولة اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية، والتنافس في تقديم الخدمات والسلع بناء على معايير السهولة و الفاعلية والكفاية والنوعية والكمية الملاءمة، أي أنه لا يمكن لأية دولة أو مجتمع إنساني معاصر أن يعيش كنظام مغلق دون مواكبة التطور الطبيعي للحياة الإنسانية بأبعادها المختلفة.

جودة المواقع الإلكترونية:

تتزايد الدراسات العلمية في مجال المواقع الإلكترونية بشكل عام، وفي مجال جودة مواقع الحكومة الإلكترونية بشكل خاص، متناولة محاور محددة تتضمن عدداً من المقترحات، والأساليب الإجرائية، والأدوات لتحليل مواقع الإنترنت، وإدارتها،

وتقويمها، وتقديم معايير متنوعة تهدف في مجملها لتطوير المواقع الإلكترونية ورفع كفاءتها. ومن تلك الدراسات دراسة (Deshpande, et.al, 2002) التي سعت لتحديد مفهوم جودة المواقع، واستعرضت المؤسسات التي تتبنى وضع معايير للجودة، وخلصت إلى أن تلك المؤسسات تقدم معايير تتعلق بالمواقع كمخرج نهائي (output) له مواصفات محددة، دون التركيز على العمليات (processes) المتطلبة لتطوير المواقع، إضافةً لذلك فلا يزال مفهوم جودة المواقع أمراً اختيارياً، لم يعتمد من مؤسسات رسمية، ولم يحظ بمثل ما حظيت به مفاهيم أخرى مثل مفاهيم الأمان، والحماية، والسرية في الإنترنت. وأن ميزة مفهوم جودة المواقع لا يقتصر فقط على تقويم جودة الموقع، بل يوضح الإجراءات اللازم اتخاذها ليتلاءم بشكل مستمر مع الأهداف، وحاجات المستفيدين المتجددة.

ولقد أصبحت ظاهرة ضمان الجودة أساساً في جميع مجالات الحياة، وذلك بسبب العولمة والتنافسية العالمية التي تحكمها الجودة حيث البقاء فيها للأفضل، والنمو الهائل في حجم التجارة الإلكترونية المبنية على مبدأ الخدمات الإلكترونية، أدى إلى الاهتمام خلال السنوات الأخيرة بجودة المواقع الإلكترونية وما تقدمه من خدمات.

ويشير (Madeja and Schoder, 2003) إلى ثمانية خصائص لمواقع الشركات التجارية وأثرها على نجاح الأعمال الإلكترونية، وهي: التواصل المباشر، والفورية في الحصول على المعلومات، وسرعة الاتصال، وغنى المعلومات وتنوعها، وتوفر المعلومات، وتنوع طريقة العرض، وسهولة الاستخدام، والاعتمادية في توفر المعلومات، والتكيف حسب رغبة المستخدم.

اما (Srivihok, 2000) فقد طور نظاماً لتقويم مواقع التجارة الإلكترونية من وجهة نظر المستخدم واعتمد فيه على عدة عوامل، هي: الدقة، والقدرة على تحديد موقع المعلومة، وحداثة المعلومات، وسهولة الاستخدام، والتصفح، والأمان، وسرعة تحميل الصفحات، والمساعدة المقدمة من الموقع، وأسلوب العرض، والاعتمادية للموقع. لقد ركزت بعض الدراسات السابقة على عنصر أو عدة عناصر مهمة في

الموقع من وجهة نظر معينة، وتم اقتراح نماذج لقياس مدى تطبيق المواقع لهذه العناصر.

أما (Singh and Fisher, 1999) فقد ركزا على عنصر التصميم لواجهة الموقع من وجهة نظر المستخدم وأثر ذلك على الخدمات الإلكترونية المقدمة. وقد تم تصميم إطار نموذج لتقويم المواقع من وجهة نظر الزبائن بالاعتماد على ثلاثة عناصر رئيسة، هي: المعلومات، وطريقة العرض، وسهولة التعامل. بينما ركز (Heimlich and Wang, 1999) على عنصر هيكلية الموقع من وجهة نظر المستخدم باستخدام خمسة عناصر، هي: هدف الموقع، والوصول للمعلومات داخل الموقع، وبنية الموقع، والتصميم المرئي للموقع، والمعلومات المتوافرة.

وتناولت العديد من الدراسات جودة مواقع الحكومات الإلكترونية من وجهات نظر مختلفة، فقد طور (Zhang& Dran , 2001) إطاراً نظرياً لتقويم المواقع من وجهة نظر المستخدم، فيما بيّن (Krauss, 2003) في دراسته العوامل الرئيسة لتقويم مواقع الحكومات الإلكترونية. وذهب آخرون في التركيز على عنصر معين، حيث تناول (Choudrie, et al., 2004) سهولة الوصول للمعلومة، والجودة، والأمان والخصوصية، فيما تعرض الباحثان(Ma and Zaphiris, 2003) الى سهولة التعامل وسهولة الوصول لمحتويات مواقع الحكومة البريطانية، أما (Abanumy et al., 2005) فقد تناول موضوع الوصول للمعلومه على مواقع الحكومات الإلكترونية.

واستخدام (Lautenbach et al., 2006) معياري القدرة على إيجاد المعلومات، وشمولية المعلومات من وجهة نظر المستخدم، حيث أشار إلى أنّ شمولية المعلومات في الموقع، وسهولة إيجادها، هما الأساس في تقويم جودة المواقع الإلكترونية. أما (Singh& Sook, 2002) فتناولا جودة المواقع من حيث السهولة، والميزات التفاعلية المباشرة بين الموقع والمستخدم، وعلاقة المعلومات المتوافرة في الموقع مع ما يتوقعه المستخدم، وسرعة تحميل الصفحات.

وتركز الدراسة الحالية على جودة المواقع الإلكترونية للحكومة الإلكترونية منطلقة من إطار علمي للجودة، ممثلاً في نظام الجودة، والمنبثقة من المنظمة الدولية للمقاييس (The International Organization for Standardization) الذي يتضمن عدداً من المفاهيم والمحاور، ويربط بينها بشكل متكامل، ليشكل في مجمله إطاراً يمكن الاعتماد عليه في رسم سياسة المواقع، وتطويرها، وتقويمها. لقد أكدت بعض الدراسات نظام الجودة لدى غالبية المؤسسات أدى إلى جودة أعلى، وإنتاجية أكبر، بالإضافة إلى ازدياد رضا العملاء، وذلك لأن تطبيق نظام إدارة الجودة يقدم أسلوباً جديداً في الإدارة، ويحسب التنافسية، ويساعد في تحدد المسؤوليات، ويقلل الارتجالية، ويحدد الإجراءات التفصيلية ويوثقها، مما يسهل مهمة المهتمين والمستفيدين، ويحسن العلاقة الداخلية والخارجية، ويزيد من الإنتاجية من خلال تحديد مواطن القصور، وحصرها بدقة، ومعالجتها، وتحسينها باستمرار، مما ينعكس بشكل واضح في زيادة الثقة بالمنتج والخدمة (Abanumy, et.al, 2005).

وبناءً على ما سبق، فإن هذه الدراسة تسعى لدراسة جودة المواقع الإلكترونية، بغض النظر عن طبيعة الخدمة الإلكترونية التي يقدمها الموقع، يمتاز بالشمولية بحيث يحتوي على كافة العناصر الرئيسة للتقويم، وبالوضوح والموضوعية من خلال إمكانية استخدام قيم رقمية لقياس المؤشرات الخاصة بعملية التقويم، وبالمرونة من خلال إمكانية تطبيقه على جميع المواقع الإلكترونية، بغض النظر عن طبيعة الخدمة المقدمة، حيث ستشتمل عناصر قياس جودة مواقع الحكومة الالكترونية على الابعاد الموضحة تالياً، والتي سيصار الى اعتمادها كابعاد للمتغير المستقل لهذة الدراسة جودة مواقع الحكومة الالكترونية.

جودة المحتوى

إن التضخم الهائل في حجم المعلومات المتوافرة على شبكة الإنترنت بما فيها من غث ونافع، يجعل جودة المحتوى من أهم عناصر الجودة التي يجب مراعاتها عند إجراء عملية التقويم للمواقع الإلكترونية والخدمات التي تقدمها. وبما أن المحتوى هو

الركيزة الأساسية في التوجه في الأعمال والتجارة نحو البعد الإلكتروني عبر التجارة الإلكترونية، فقد عدّه سينج وسوك (Singh and Sook, 2002) أهم عنصر في عملية التقويم، مطلقاً عليه اسم ملك العناصر .وقد تم التعرض لجودة المحتوى من قبل عدد كبير من الباحثين، بطرق مختلفة، فقد ذهب البعض في استخدام جودة المحتوى في تقويم المواقع الإلكترونية والخدمات التي تقدمها دون الأخذ بعين الاعتبار أي عنصر آخر من عناصر الجودة باعتباره العنصر الأساسي (Granath, 2006)، فيما اعتبره باحثون آخرون أحد عناصر التقويم خلال تقويمهم للمواقع الإلكترونية (Tan and Tung, 2003).

ويمكن إجمال مؤشرات جودة المحتوى بما يأتي:

أ- التحديث: حداثة المعلومات على الموقع . ويمكن قياس هذا المؤشر من خلال المعلومات على الموقع حديثة، وعدد مرات التحديث خلال فترة زمنية محددة، ووضوح وقت آخر تحديث للمستخدم (Lautenbach, et al., 2006).

ب- مدى صلة الموقع بالمنظمة :من حيث المحتوى والشمولية والتفصيل في المعلومات. ويمكن قياس هذا المؤشر من خلال احتواء الموقع معلومات عن أهداف المنظمة، وعن نشأة المنظمة، وعن زبائن المنظمة، والمنتجات أو الخدمات التي تقدمها المنظمة، واحتواء الموقع صوراً توضيحية عن المنظمة ومرافقها (Singh and Sook, 2002).

ج - تعدد اللغات والثقافة: ويقاس هذا المؤشر من خلال توفر التصفح بأكثر من لغة، ومراعاة الموقع اختلاف ثقافة الزبائن بغض النظر عن الدولة التي ينتمون لها (Zhang & Dran , 2001).

د- تنوع أسلوب العرض للمعلومات: ويمكن قياس هذا المؤشر من خلال احتواء الموقع على ملفات نصية، وملفات صوت، واحتواء الموقع على ملفات فيديو، وملفات صور (Tan & Tung, 2003).

هـ- دقة المعلومات. ويمكن قياس هذا المؤشر من خلال دقة المعلومات على الموقع، وعدم وجود أخطاء قواعدية أو لغوية ظاهرة على الموقع، ومدى موثوقية مصادر المعلومات على الموقع (Krauss, 2003).

و- الموضوعية في عرض المعلومات. ويمكن قياس هذا المؤشر من خلال عرض المعلومات بموضوعية دون أي تحيز.

ي- المسؤولية: مدى ثقة المستخدم بالمعلومات الواردة في الموقع. ويمكن قياس هذا المؤشر من خلال توافر العنوان الفعلي للمنظمة على الموقع. ووجود معلومات عن الإدارة العليا مع الصفة الوظيفية للإداريين، ووجود معلومات عن حقوق الطبع للموقع، ووجود بريد الكتروني للقائمين على الموقع للاتصال بهم.

جودة التصميم

تحرص المؤسسات والشركات على إظهار مواقعها على الإنترنت بأفضل وأبهى صورة، بحيث تجذب الزبائن لزيارتها وإعادة زيارتها بعد استخدامها أول مرة، على مبدأ إعطاء انطباع ممتاز منذ الزيارة الأولى للموقع لتكرار زيارته لاحقاً. ويهتم عنصر جودة التصميم بالصفات المرئية في تصميم الموقع لجذب المستخدمين لزيارة الموقع ابتداءً ومن ثَمَّ المكوث أطول فترة ممكنة داخل الموقع، وأخيراً تكرار زيارته مرات أخرى مستقبلاً. وتحرص الشركات والمؤسسات المختلفة على إظهار مواقعها الإلكترونية بأفضل صورة باستخدام أساليب وطرق إبداعية مبتكرة لجذب انتباه المستخدمين لها وترغيبهم بالتصفح لصفحاتها، حيث إن سوء التصميم قد يؤدي إلى ملل المستخدم وعدم الرغبة في تصفح الموقع رغم احتوائه على معلومات غنيه ومثرية. وقد أشار(Yoo and Jin, 2004) في دراستهم إلى 12 خاصية يجب مراعاتها لجودة تصميم المواقع الإلكترونية، وقد تطرق باحثون آخرون إلى جودة التصميم كأحد العناصر الرئيسة في عملية التقويم .(Kokkinaki et al., 2005) بينما جعلَ آخرون هذا العنصر ضمن مؤشرات عنصر السهولة في استخدام المواقع.(Lautenbach et al., 2006)

ويمكن إجمال مؤشرات جودة التصميم بما يأتي:

أ- الجاذبية: ويقصد بها جعل المستخدم سعيداً ومتحمساً لزيارة الموقع. ويمكن قيـــاس هذا المؤشر من خلال الابتكار في التصميم، والجمال في الصور والحركات، ووجود تأثير عاطفي عند الدخول إليه بحيث يجعل المستخدم ســعيداً ومتحمــساً لزيارتــه (Srivihok, 2000).

ب- الملاءَمة: ويمكن قياس هذا المؤشر من خلال ملائمة التصميم لنوع الخدمة التـــي يقدمها الموقع، والصور المستخدمة داخل الموقع وملائمتها لطبيعة الموقع، وتـــوازن توزيع الصور والنصوص والألوان داخل الصفحة الواحدة، وأن يكون عدد النوافــذ داخل الصفحة الواحدة معقول (Abanumy, et.al, 2005).

جودة التنظيم

يهتم هذا العنصر بهيكلية الموقع وطريقة تقسيم الخدمات التي يقدمها لتوفير طريقة سهلة لتصفح الموقع بهدف مساعدة المستخدم للوصول للمعلومة المطلوبة بسرعة، بحيث يشعر بالراحة خلال زيارته للموقع. وقد تطرق كثير من الباحثين لعنصر جودة التنظيم عند تقويم جودة المواقع الإلكترونية، فقد قام (Heimlich and Wang, 1999) بدراسة شاملة لهذا العنصر وقدموا نموذجاً يغطي معظم مؤشرات هذا العنصر موضحين أهمية هذا العنصر على جودة المواقع. فيما ذهب آخرون لاعتبار مؤشرات هذا العنصر ضمن عنصر السهولة في استخدام الموقع (Diniz et al., 2005; Paynter and Chung, 2002) وذهب بعض الباحثين إلى اعتبار بعض مؤشرات هذا العنصر جزءاً من عناصر جودة أخرى مثل المعلومات كما في (Achour & Bensedrine, 2005)، أو الاتصالات كما في (Hussin, et al., 2005) أو المحتوى كما في (Molla & Licker, 2001) ، أو جودة التصفح كما في.(Basu, 2002).

جودة سهولة التعامل

لقد ظهر هذا العنصر كأحد أهم عناصر تقويم المواقع الإلكترونية في معظم الدراسات السابقة، حيث يعتبر من أكثر العناصر التي تم التطرق إليها في الدراسات السابقة، فقد حصل على نسبة 31% من حجم الدراسات التي تطرقت لموضوع تقويم

المواقع الإلكترونية .(Hasan & Abuelrub, 2006) إن جودة سهولة التعامل مع الموقع، تعنى السهولة في استخدام الموقع من قبل أي مستخدم، بغض النظر عن خلفيته العلمية للحصول على المعلومة المطلوبة، كما تعني قدرة الموقع على توفير أداء ثابت لكفاءته، إضافة إلى إمكانية التكيف حسب رغبة المستخدم (Gledec, 2005).

جودة أمن المواقع الإلكترونية:

مع انتشار القرصنة الإلكترونية التي لطالما دمّرت منشآت عديدة بالتطفل على مواقعها الإلكترونية، انتشرت بالمقابل الكثير من وسائل الأمن والحماية المتفاوتة في قدرتها على مكافحة هذه الهجمات، والسياسات الأمنية مطلب ضروري لمعظم مواقع المنشآت الإلكترونية ، فهي تلعب دوراً هاماً في تقليل المخاطر التي قد تتعرض لها المنشأة وتؤثر عليها تقنياً عن طريق تدمير أنظمة المنشأة وخادماتها، أو معنوياً وذلك بتشويه سمعتها في حال تسربت إحدى المعلومات السرية التي تحتفظ بها المنشأة ممّا يؤدي إلى انعدام ثقة عملائها بها. وإن إحاطة موقع المنشأة الإلكتروني بنظام أمني دقيق يحقق لها ثلاثة أهداف هامّة (الطخيم، 2003):

1. السرّية (Confidentiality) :

وذلك بمنع أي محاولات للإطلاع على محتوى البيانات من قبل أشخاص غير مخوّلين بذلك.

2. سلامة المحتوى(Integrity) :

يُعنى بذلك التأكد من أن محتوى البيانات صحيح ولم يتم العبث به أو تغييره في جميع مراحل المعالجة التي تتعرّض لها البيانات.

3. استمرارية توفّر المعلومات (Availability):

يقصد بذلك توفر البيانات أو الخدمة في أي وقت تطلب به والتأكّد من استمرارية القدرة على التفاعل مع المعلومات.

من جانب آخر فقد رافق ظهور الشبكة العنكبوتية ظهور أنظمة تجسس واختراق تفتك بها وبمعلوماتها ، وخاصة عندما أصبحت غالبية المنشآت تعتمد التعامل

الإلكتروني في جميع معاملاتها ومع جميع الأطراف سواء كانوا موظفين أو عمـــلاء ، كما لوحظ بشكل واضح أن الكثير من المنشآت تعرّضت لــسرقة معلوماتهـــا وتـــدمير خادماتها ولازالت تعاني من هذه المعضلة حتى الوقت الحالي ، ومع بروز الكثير مـــن التقنيات التي تحاول الحدّ من تفشّي عمليات التجسس والاختراق إلا أنها لا تحقّق الأمان الكامل للمواقع الالكترونية .

ونتيجة انتشار اللاوعي وتضرّر الكثير من المنشآت كان لابد مـــن اســـتعراض أهـــم الأساليب الإجرائية والتقنية التي تستخدمها المنشآت في مواقعها الإلكترونيـــة للحفـــاظ على نظامها المعلوماتي، لكي تضعها بقية المنشآت بعين الاعتبار وتعلم مـــدى أهميـــة وجودها ومدى الضرر الناتج من إهمالها ، بالإضافة إلى تحديد الأولويات في حمايـــة ممتلكات المنشأة (**Tyson, 2008**).

الثقة بالتعاملات الإلكترونية:

الثقة الإلكترونية

الثقة الإلكترونية عامل مهم وجوهري في نطاق الحكومة الإلكترونيـــة ولابـــد أن يترسخ في ذهن الأفراد وكذا المؤسسات ان استخدام التقنية الحديثة إجراء امـــن يـــوفر الجهد والوقت في أن واحد. (Litan, 2001).

ولوجود فجوة واضحة بين التزايد في إعداد مستخدمي شبكة المعلومات الدوليـــة ومدى الإحجام عن الشراء عبر تلك الشبكة ويرجع ذلك بصفة رئيسية إلـــى انخفـــاض الثقة في إمكانية تأمين المعلومات الخاصة بالعملاء وانخفاض الثقـــة فـــي المعـــاملات التجارية الالكترونية وإجراءاتها ويترتب على ذلك زيادة الطلب على الخدمات التوكيدية وهذه بعض من الأسباب التي يمكن رد الطلب علي الخدمة إليها (Lamsal, 2006) :

1. زيادة المعاملات التجارية عبر الانترنت.
2. زيادة عنصر الأمان في المعاملات التجارية وتفعيلها .
3. زيادة ثقة مستخدمي الانترنت في المراجع الخارجي وقدرته على أداء هذه الخدمة .

4. توفير الأمان لعملية إرسال المعلومات عن البنوك الخاصـــة لمـــستخدمي الموقع أو بطاقات الائتمان الخاصة بهم.
5. توفير الدعم للمنشآت بأنواعها وزيادة فرصها التسويقية والسبيل إلى ذلـــك إضفاء الثقة على الموقع.
6. مدى تمثيل الموقع الذي يتم التعامل معه مـــن خـــلال الانترنـــت لـــشركة موجودة فعلا وقائمة.
7. حاجة مستخدمي الشبكة للمواقع التجارية إلى حماية بياناتهم الشخصية من سوء الاستخدام ودعم أمن وسلامة هذه البيانات.

مبادئ ومعايير خدمات الثقة بموقع شبكة الانترنت:

هنالك مجموعة من المبادئ والمعايير التي تحكم التجارة الالكترونية حيث تـــوفر معايير الثقة إرشادا أكثر تحديدا عن كيفية الوفاء بتلك المبادئ فيما إنها تـــساعد الإدارة على تقييم مدى التزامها بالمعايير. ومن هذه المبادئ:

1 – الإفـــصاح عـــن تطبيقـــات الإعمـــال Business Practices Disclosures تفصح المنشأة عن تطبيقات أعمالها عن الصفقات الالكترونية وتنفيذ المعـــاملات طبقا لتطبيقات أعمالها المفصح عنها مثل الوقت اللازم لتنفيذ الطلبيـــة وطريقـــة التسليم وطريقة السداد والجهات التي يمكن أن يتصل بها العميل عند ظهـــور أي مشكلة بالإضافة إلي الإفصاح عن الإجراءات المتبعة إذا ما رغب العميل في إلغاء الطلبية واسترداد أمواله (Warkentin, et.al, 2002) .

2 – سلامة الصفقة Transaction Integrity تحتفظ المنشأة بإجراءات رقابة داخلية فعالة للتأكيد على أن أوامر العميل الموضوعة باستخدام التجارة الالكترونية يتم إتمامها وإعداد المطالبة بها حسب المتفق عليه مثل كل أمر يتم فحصه من حيـــث الدقـــة والشمول (Gambetta, 2000).

3- حماية المعلومات Protection Information تحفظ المنشاة بإجراءات رقابة داخليـــة فعالة لتوفير تأكيد معقول بان المعلومات السرية للعميل التي تم الحصول عليهـــا

كنتيجة للتجارة الالكترونية تم حمايتها من استخدامات غير مرتبطة بنشاط المنشاة (Luhmann, 2004) .

وهناك العديد من الهيئات والجهات التي تقوم بتقديم خدمة إضفاء الثقة على المواقع التجارية عبر شبكة الانترنت ولعل ابرز تلك الخدمات:

1. التحقق من قيام الموقع بحماية وتأمين البيانات الخاصة بالبطاقة الائتمانية للعملاء.
2. التحقق من إن الموقع التجاري يمثل شركة موجودة فعلا فضلا عن قدرة الموقع على استقبال واستخدام البيانات الخاصة بصورة أمنة.
3. التحقق من الوجود الفعلي للشركة ومدى سلامة الإجراءات الخاصة بالمعاملات التجارية ومدى سلامة المعاملة التجارية ذاتها.
4. التحقق من أن المعلومات الخاصة بالعملاء سوف تستخدم في حدود عمليات البيع والشراء وسوف تكون لها الخصوصية الكاملة.
5. التحقق من أن الموقع يلتزم بمبادئ ومعايير الأمن بتلك الشركة لتأمين المواقع.

مميزات خدمة Web Trust:

خدمة إضفاء الثقة على الموقع Web Trust المقدمة من المراجع القانوني تتميز عن الخدمات المقدمة من الهيئات والجهات الأخرى بما يلي (Luhmann, 2007):

1. أنها تضمن أداء كافة الخدمات السابقة مرة واحدة .
2. يتم أداء الخدمة (إضفاء الثقة)عن طريق مراجع خارجي مستقل ومؤهل ومعتمد.
3. ختم الثقة على الموقع لا يتم إعطاءه للموقع إلا إذا قام المراجع الخارجي المؤهل بأداء سلسلة اختبارات مناسبة تفيد التزام الموقع بالمبادئ والمعايير المرتبطة بتلك الخدمة على النقيض من خدمة شركة Trust التي تفيد إعطاء الختم للموقع على أساس المعلومات التي يقدمها الموقع نفسه وبعض الاختبارات التي يقوم بها مقدم الخدمة .
4. يتم أداء اختبارات خدمة إضفاء الثقة على الموقع كل ثلاثة أشهر .

5. تساعد خدمة إضفاء الثقة على الموقع التجاري بواسطة المراجعين المؤهلين علـــى تدعيم خدمات إضفاء الثقة التي تقدمها الشركات المختصة في بناء المواقع التجارية وتأمينها والتحقق من تلك المواقع إن الشركة موجودة فعلا وإنها قادرة على استقبال واستخدام المعلومات الخاصة بالعملاء بطريقة أمنة عبر شبكة المعلومات الدولية .

ولفعالية أداء تلك الخدمات يتعين توفر المقومات التالية (Zankl, 2005) :

1. ضرورة التزام الموقع التجاري بمبادئ ومعايير خدمة إضفاء الثقـــة فـــي المواقـــع المعتمدة عن طريق مجمع المحاسبين القانونين الأمريكي (The American Institute of Certified Public Accountants)(AICPA) و مجمع المحاسبين القانونين الكندي (The Canadian Institute of Certified Public Accountants) (CICA).
2. ضرورة وجود شركة متخصصة تكون مسئولة عن وضع ختم الثقة فـــي الموقـــع التجاري وتوصيل تقرير المراجع عن الموقع للمستخدم إذا ضغط على ذلك الختم.
3. قيام مراجع خارجي مؤهل بإعداد تقرير عن الموقع يفيد الالتزام بمبادئ ومعـــايير خدمة تأكيد الثقة في المواقع والقيام بتلك الاختبارات كل ثلاث شهور لتجديد ذلـــك الختم .
4. إن الغرض من استخدام الشركة المتخصصة يكمـــن فـــي تـــوفير الحمايـــة ضـــد الاختبارات غير المصرح بها أو النـــسخ لخـــتم الثقـــة فـــي الموقـــع التجـــاري . وحتى يقوم المراجع في سبيل تأدية خدمة إضفاء الثقة على الموقع التجاري بـــشبكة الانترنت Web Trust فانه يقوم بأداء اختبارات تهدف إلى التحقق من (Reilly. & Rozwell, 2004) :

1. الموقع يشمل شركة موجودة فعلا .
2. إن الموقع لديه إجراءات دقيقة وكاملة لتنفيذ المعاملات التجارية مع العملاء بـــشكل سليم .
3. إن الموقع يحترم خصوصية البيانات الخاصة بالعميل .

ومن خصائص خدمة إضفاء الثقة على الموقع (Warkentin, et al., 2002):

1. تقدم تأكيدا إضافيا لسلامة المعاملات التجارية .
2. إن ختم الثقة في الموقع التجاري بالشبكة يؤثر ايجابيا على استعداد الأفراد لشراء السلع والخدمات عبر المواقع التجارية مقارنة بالمواقع التي تعرض خلفية بسيطة عن طبيعة نشاط الشركة دون وجود ختم الثقة .
3. إن هذه الخدمة لا توفر لزائري الموقع ومستخدميه توقع ضمان جودة السلع والخدمات المقدمة بالموقع .
4. ينجم عن هذه الخدمة وجود فجوة توقعات بين إدراك المستخدمين لخدمة إضفاء الثقة على المواقع التجارية وما ينتظرون من ورائها وبين حقيقة ما تضمنه وتقدمه تلك الخدمة.
5. إن خدمة الثقة تغطي عناصر محددة هي اختبارات الخصوصية وسلامة العمليات التجارية والأمن والإتاحة والإفصاح.
6. نتيجة لفجوات التوقعات فان القضايا المرتبطة بخدمة إضفاء الثقة على الموقع والتي يتعرض لها المراجع الخارجي تكون أكثر تعقيدا من تلك التي تكون في ظل المراجعة التقليدية .
7. كمحاولة لتدنيه المخاطر الفضائية المحتملة التي قد يتعرض لها المراجع الخارجي نتيجة هذه الخدمة قدم المجمع الأمريكي للمحاسبين القانونيين نموذج لإضفاء الثقة يتضمن عدة عناصر هي(Gambetta, 2000) :

1. تقدير المراجع إذ ما كان سيقدم خدمة إضفاء الثقة على المواقع أو لا بناء على عدة عوامل منها:

أ- ضرورة اهتمام المراجع بالعوامل التي قد تساعد على زيادة المخاطر القضائية.

ب- ضرورة تقدير المراجع الخارجي لمقدار الخسائر التي قد تتسبب نتيجة وجود مسألة قانونية .

ج- مقارنة المخاطرة المتوقعة بالعائد المحقق من خدمة إضفاء الثقة .

2. ينبغي للمراجع الخارجي إن يلفت نظر مستخدمي المواقع التجارية لحـــدود خدمـــة إضفاء الثقة على المواقع وحقيقة ما تضمنه وتتعلق هذه الخطوة بفجوة التوقعـــات. وينبغي أن تعرض تلك الأمور على الموقع التجاري ذاته كما يجب أن ترفق بتقرير المراجع الخارجي.

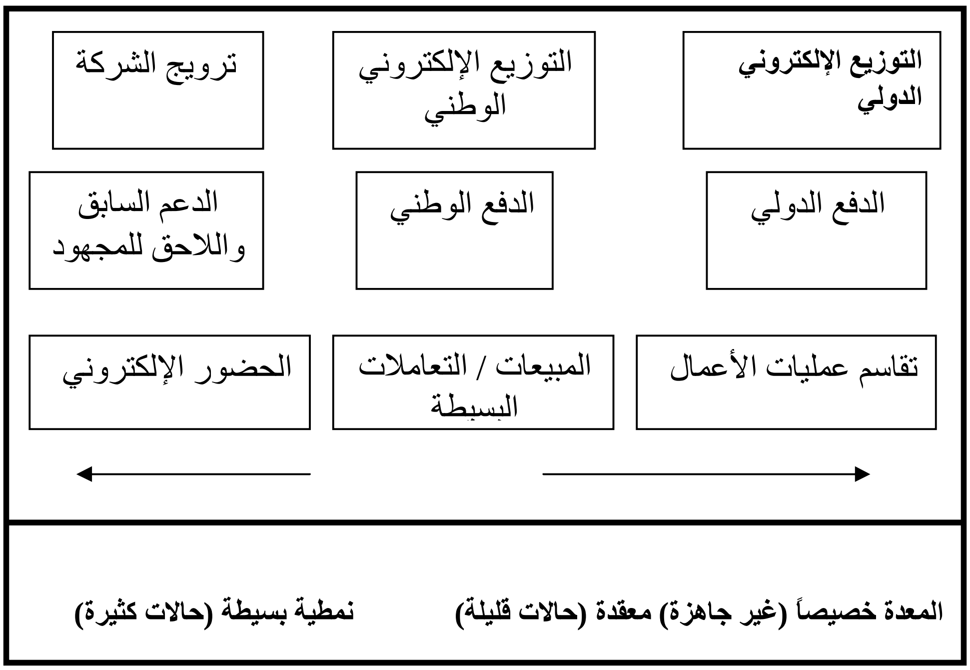
مستويات الثقة بالتبادلات الإلكترونية:

تعمل الثقة الإلكترونية على ثلاث مستويات تتراوح بين الحضور البـــسيط علـــى الشبكة إلى الدعم الإلكتروني للعمليات ذات الملكية المشتركة (التقاسمية) التي تعززها منظمتان أو أكثر.

والشكل رقم (2) يوضح المستويات المختلفة للثقة في المعاملات الإلكترونية .

الشكل رقم (2)

يوضح المستويات المختلفة للثقة في المعاملات الإلكترونية .



يؤكد الشكل على ضرورة التمييز ما بين التعاملات الوطنية والتعاملات الدوليـــة، والواقع أن مصادر هذا التمييز ليست فنية وإنما تشريعية فالثقة الإلكترونية تعتبر أكثـــر

تعقيداً على مستوى الدولي مقارنة بالمستوى الوطني وذلك بسبب عوامل كثيرة مثل الضرائب وقوانين التعاقد ومدفوعات الرسوم الجمركية والاختلافات في الممارسات المصرفية(Warkentin, et al., 2002).

ومن الملاحظ أن المستويات الأدنى للثقة في المعاملات الإلكترونية تختص بمسائل مثل الحضور الإلكتروني على الشبكة وترويج الشركة والدعم السابق واللاحق للجهود البيعية ومن خلال استخدام التقنيات الجاهزة تصبح عملية تنفيذ هذه المستويات سهلة وبسيطة، وهو ما تشهد عليه الآلاف من الشركات الصغيرة التي تستخدم مثل هذه التقنيات (Zankl, 2005).

بالعكس من ذلك تطرح الأشكال المتقدمة من الثقة الإلكترونية مشاكل معقدة قانونية وثقافية وتكنولوجية معاً، فعلى هذه المستويات لا توجد حلول جاهزة ("off the shelf "solution ولهذا السبب تضطر الشركات إلى تطوير نظم خاصة بها (own custom (Applegate, 2000) .

ولهذه الاعتبارات بالذات، فإن الشركات الكبيرة والفنية هي الأقدر على تبني مثل هذه التقنيات المتطورة، وهي رائدة في هذا المجال، إلا أن مثل هذه الأمور ستزول تدريجياً بمرور الوقت، وسيصبح بإمكان العديد من الشركات العمل وفق هذه المستويات، حيث من الممكن أن تتحول تقنيات القلة إلى تقنيات جاهزة في متناول الجميع ، كما هو الحال الراهن في المستويات الأدنى.

القوى الدافعة للثقة في المعاملات الإلكترونية:

من أجل التعرف على حقيقة الأسباب التي جعلت الثقة الإلكترونية ذات شعبية واسعة بين الأفراد ومنشآت الأعمال لا بد من دراسة بيئة الأعمال والضغوط التي تمارس على المنظمات واستجابات هذه المنظمات لمثل هذه الضغوط وكذلك الدور الإستراتيجي الحالي والمحتمل للثقة في المعاملات الإلكترونية وذلك في إطار القوى المحركة أو الدافعة للتجارة الإلكترونية (العلاق، وياسين، 2004).

الثورة الرقمية (The digital revolution):

يعود مصطلح الاقتصاد الرقمي (Digital economy) إلى ذلك الاقتصاد القائم على تقنيات رقمية والذي يتضمن شبكات الاتصالات الرقميــة (الإنترنــت، الإنترانيــت، الإكسترانت) وشبكات القيمة المضافة (van2) وكذلك الحواسيب والبرمجيات وتقنيــات المعلومات المرتبطة بذلك، والاقتصاد الرقمي عادة يطلق عليه (اقتصاد الإنترنت) أو الاقتصاد الجديد، أو اقتصاد الويب، وفي هذا الاقتصاد الجديد فإن الــشبكات الرقميــة والبنى التحتية للاتصالات توفر إمكانية التواصل والتفاعل والاتــصال بــين الأفــراد، والمنظمات وكذلك توفر إمكانية البحث عن المعلومات، والاقتصاد الجديد يتضمن عــدة خصائص (Choi , & Whinston, 2000):

1- حجم هائل من المنتجات، قواعد البيانــات، والأخبــار والمعلومــات والكتــب والمجلات وبرامج التلفاز والراديو والأفلام، والألعاب الإلكترونية، والموســيقى والبرمجيات، والتي يمكن تحويلها إلى صيغة رقمية ومن ثم نقلها عبر الــشبكة لأي مكان وفي أي وقت
2- يقوم المستهلكون والمؤسسات بالعمليات المالية رقميــاً مــن خــلال الــشبكات والأجهزة المتحركة.
3- عمليات المعالجة والربط الشبكي للمنتجات والخدمات في المنازل ووسائل النقل.

ويعود مصطلح الاقتصاد الرقمي أيضا ً إلى تحول عمليات الحوســبة وتقنيــات الاتصال إلى الانترنت والشبكات الأخرى مما ينتج عنه انسياب للمعلومات والتقنيــات والتي تؤثر في الثقة الإلكترونية وفي التحول الكبير للمنظمات، وهذا التحــول يــسمح بتخزين ومعالجة وتصل المعلومات بكافة أشــكالها (بيانــات، معلومــات، شخــصية، ومعلومات مرئية .... الخ) عبر الشبكة إلى أي مكان بالعالم.

ساعد الاقتصاد الرقمي في خلق ثورة اقتصادية والتي دل عليها الأداء الاقتصادي غير المسبوق للاقتصاد الأمريكي في الفترة (1999-2000) والمرتبطة بفترة انخفاض التضخم في تلك الفترة التجارية الإلكترونية القائمة على تقنيات الويب والتي ساعدت في

تسارع الثورة الرقمية عن طريق تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات وفي الدراسة التـــي قام بها (lederer, 1998) والتي تحمـــل عنـــوان (Creating Strategic Advantage or Enhancing Competitiveness) والتي ركز فيها على الثقة الإلكترونية كإســـتراتيجية فعالة لتحقيق ميزة تنافسية للمنظمة وسنلقي الضوء على بعض هذه التعزيـــزات التـــي قدمتها الثقة الإلكترونية في بيئة الأعمال في العنوان التالي:

بيئة الأعمال الجديدة The New Business Environment

من أجل فهم مدى مساهمة الثقة الإلكترونية وتأثيرها على المنظمات ، لا بد مـــن فحص بيئة الأعمال هذه الأيام، والضغوطات التي تخلقها الثقة الإلكترونية في دعم هذه الاستجابة. والعوامل الاقتصادية والاجتماعية والقانونية التكنولوجية التي خلقـــت بيئـــة تنافسية عالية في بيئة الأعمال والتي زادت من قوة المشتري وخلقت بيئة تنافسية عالية في بيئة الأعمال وهذه العوامل يمكن أن تتغير باستمرار وبشكل لا يمكن التنبؤ به وعلى سبيل المثال يقول(James Strong) المدير التنفيذي ل (Qantas Airways)" إن الـــدرس الذي تعلمناه هو كيف تتغير الأشياء بسرعة يجب إن تحضر للتحرك السريع حسب ما تقتضيه الظروف (Business review weekly of Australia August 2000) المنظمات تحتاج إلى رد الفعل السريع لكل من المشاكل والفرص التي تنتج فـــي بيئـــة الأعمـــال الجديدة لأن التغير وعدم التأكد علامة فارقة في بيئة الأعمال وهي متـــسارعة بـــشكل كبير (Lipnack , & Stamps, 2000) والمنظمات اليوم تعمل تحت ضـــغوط متزايـــدة لإنتاج منتجات أكثر وبشكل أسرع وبأقل كلفة وبالنسبة لـــ(Huber, 2003) فـــإن بيئـــة الأعمال الجديدة ظهرت نتيجة للتحسينات الكبيرة في العلوم والتـــي تتطـــور بمعـــدل متسارع، وهذه التحسينات ولدت معرفة علمية، والتطور السريع في التكنولوجيـــا ولّـــد أنظمة عديدة ومعقدة ومن خلال هذه المقدمة يمكن ملاحظة هذه الخـــصائص المتعلقـــة ببيئة الأعمال الجديدة.

ومن هذه الخصائص: أنها بيئة اتخاذ القرارات ، قرارات شمولية وذات نظـــرة واسعة لأن هناك عوامل كثيرة يجب أخذها بعين الاعتبار مثـــل (الأســـواق المنافـــسة،

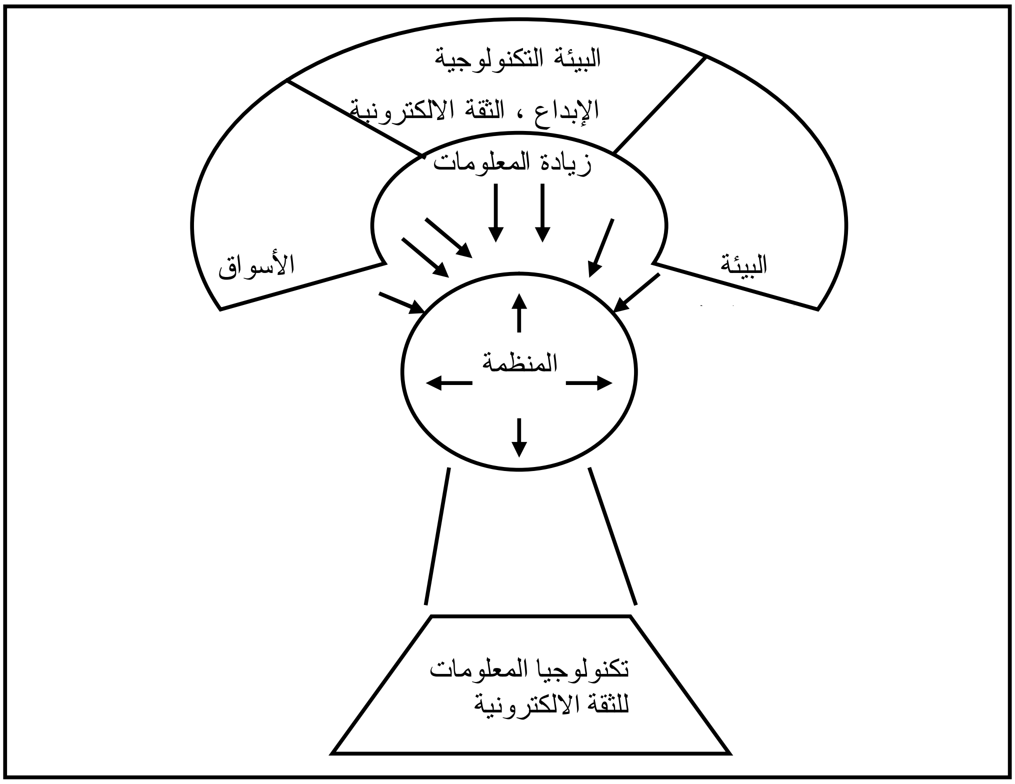
العوامل السياسية، العولمة) وهناك حاجة كبيرة للمعلومات والمعرفة من اجل عملية صنع واتخاذ القرار (Salouer, 2001).

نموذج البيئة/ الاستجابة والدعم the Environment - Response- suppont model من اجل النجاح والبقاء في ظل هذا التغيير والضغوط البيئية لا يكفي المنظمة إن تقوم بإجراءات أو رد فعل تقليدي مثل تقليل الكلفة أو الإغلاق والتخلص من الأعمال العديمة الفائدة بل على المنظمة إن تقوم بعمل منتج مثل خلق منتجات كما يرغب المستهلك (Critical Response Activities) وهذه الأنشطة الحرجة يمكن إن تحدث من عمليات المنظمات جميعها أو بعضها، وتبدأ من العمليات اليومية إلى النشاطات الإستراتيجية، والاستجابة يمكن إن تحدث في سلاسل التوريد Supply chain ونشاطات الاستجابة يمكن إن تكون رد فعل لضغط معين على الأنظمة ويمكن إن تكون الاستجابة وسيلة دفاعية للمنظمة للتعامل مع الضغوطات المستقبلية، ويمكن إن تكون نشاطاً لاستكشاف فرصة يمكن إن تحصل عليها المنظمة في تلك البيئة المتغيرة (Turban, 2004)

العديد من نشاطات الاستجابة يمكن إن توفرها الثقة الإلكترونية وفي بعض الحالات تكون الثقة الإلكترونية هي الحل الوحيد لهذه الضغوطات. ويمكن توضيح العلاقة بين ضغوط الأعمال والاستجابة التنظيمية والثقة الإلكترونية من خلال الشكل رقم (3)، الضغوط تظهر كأسهم تنطلق من العوامل البيئية باتجاه المنظمة (السهم الداخل)، أما الاستجابة التنظيمية تظهر كأسهم خارجة من المنظمة باتجاه بيئة الأعمال (السهم الخارج)، والاستجابات التنظيمية يتم دعمها من قبل تكنولوجيا المعلومات (IT) وكذلك من قبل الثقة الإلكترونية وسيتم توضيح هذا المكونات لهذا النموذج الشكل رقم (3) يوضح ضغوط الأعمال الرئيسية ودور التجارة الإلكترونية:

شكل رقم(3)

ضغوط الأعمال الرئيسية ودور الثقة الإلكترونية



المصدر : **(Thrban , 2004. p :21)**

ضغوط الأعمال **BUSINESS PRESSURES** :

يمكن تقسيم ضغوط الأعمال في البيئة الرقمية إلــى ثــلاث تطبيقــات كــالآتي: (الأسواق) البيئة الاقتصادية، البيئة الاجتماعية، البيئة التكنولوجية، والجدول رقــم (2) يوضح تلك الضغوطات:

والجدول رقم (2)

يوضح ضغوط الأعمال

ضغوط السوق الاقتصادية	الضغوط الاجتماعية	الضغوط التكنولوجية
المنافسة القوية.	تغير طبيعة قوة العمل	زيادة الإبداع والتقنيات الجديدة.
الاقتصاد العالمي.	استغناء الحكومة عن بعض قطاعات الأعمال وزيادة المنافسة.	زيادة التغير في التقنيات.
اتفاقيات التجارة الإقليمية.	انكماش دور الحكومة.	زيادة المعلومات.
أجور العمالة المنخفضة في بعض الدول.	زيادة أهمية الجوانب القانونية والاجتماعية.	انخفاض في تكاليف التكنولوجيا وزيادة أدائها .
التغير في الأسواق.	زيادة المسؤولية الاجتماعية للمنظمات.	
زيادة قوة المستهلكين.	التغير السياسي السريع.	

المصدر (Turban , 2004 ,p.22)

الاستجابة التنظيمية Organizational Responses :-

إن الاستجابة التقليدية لضغوطات الأعمال قد لا تكون ذات فائدة وخصوصاً في بيئة تمتاز بالمشاكل والتغير السريع والتنافسية العالية والعديد من تلك الحلول يجب تعديلها وتعزيزها أو الاستغناء عنها، وهناك العديد في الحلول التي يمكن للمنظمة تبنيها والتي يمكن إن تساهم في زيادة الاستجابة لضغوطات الأعمال ومن هذه الحلول:

الأنظمة الإستراتيجية strategic systems وتساعد الأنظمة الإستراتيجية المنظمات في تحقيق ميزة إستراتيجية من خلال تمكينها لزيادة الحصة السوقية، وزيادة قوة التفاوض مع الموردين أو منع المنافسين من الدخول إلى أسواق المنظمة (Turban, 2004) .

ومن هذه النظم الإستراتيجية تقنيات الويب ونظام (FedExs) لمتابعة الزبائن وغير ذلك كثير لا يتسع المجال لذكرها .

جهود التحسينات المستمرة وإعادة هندسة الأعمال :

Continuous improvement effort and business process reengineering

العديد من الشركات تقوم ببرامج تحسينات مستمرة لتعزيز وتحسين الإنتاجية والنوعية وخدمة المستهلك وقد تستخدم المنظمة ما يسمى بتخطيط موارد المشروع Enterprise Resource planning أو (ERP) والذي يتيح للمنظمة التعامل مع المعلومات كوحدة واحدة يستخدم هذا النظام عادة للتعامل مع طلبات الزبائن وطرق الإيفاء بتلك الطلبات (Cunningham, 2001).

وعلى أية حال قد تكون التحسينات المستمرة حلول كافية لبعض المشاكل فبعض الضغوط القوية تحتاج إلى تغيير هيكلي جذري ، وهو ما يطلق عليه بإعادة هندسة العمليات أو الهندره (Business Process Reengineering) أو (BPR) والثقة الإلكترونية مرتبطة بشكل كبير مع إعادة هندسة العمليات لأن إعادة هندسة العمليات لازمة لتطبيق الأمور الابتدائية للثقة في المعاملات الإلكترونية مثل نظام التوريد الإلكتروني (Electronic Procurement)(Carpenter, 2002).

إدارة علاقات العملاء Customer relations hid management :-

أحد أهم الإشارات على الثورة الرقمية هو زيادة القوة التفاوضية للمستهلكين وهذه القوة في تزايد مستمر وذلك بسبب زيادة توفر المعلومات وزيادة عمليات المقارنة بين البدائل الناتجة عن زيادة البدائل المتوفرة ، ومن خلال هذا المفهوم فان الزبون هو الملك وعلى المنظمات إن تسعى لإرضاء زبائنها والمحافظة عليهم (Yogesh, et al., 2003).

إن الثقة الإلكترونية لا تعبر فقط عن عمليات البيع والشراء بل إن عمليات إدارة علاقات الزبائن هي الوظيفة الرئيسية للثقة في المعاملات الإلكترونية ويمكن دعم هذه الوظيفة من قبل الثقة الإلكترونية عن طريق العديد من التقنيات والتي تمتد من حوسبة مركز الاتصال (Call Center) إلى العديد من الأنظمة الذكية أو الوكيل الذكي

(Intelligent Agent) والتي تستخدم لتوفير معلومات للمستهلكين عبر الشبكة (Green, 2002).

تحالف الأعمال Business alliance

العديد من المنظمات تدرك إن التحالف مع المنظمات الأخرى حتى المنافسة يمكن إن يكون ذو فائدة عظيمة وهناك العديد من نماذج تحالف الأعمال مثل المشاركة في المصادر (Resource -sharing) والعلاقات مع الموردين وجهود الأبحاث المشتركة واهم وأشهر نوع من أنواع التحالفات في الأعمال هو المشاريع المشتركة (joint venture وهي إستراتيجية تقوم على الاتحاد بين شركتين لإنجاز مهمة أو مشروع معين (Carpenter, 2002).

وهناك مثال على عمليات تحالف الأعمال هو المؤسسات الافتراضية Virtual Corporation والذي سيكون شائعاً في المستقبل للمنظمات ، وفي هذا النوع تقوم المنظمات القيام بالعديد من النشاطات الخاصة بها إلى شركاء آخرين وهناك نوع آخر من الاتحاد يسمى الثابت (Permanent) وهو نموذج ياباني يعرف ب (Keiretsu) و يقوم بربط المصانع والموردين والمؤسسات المالية على قاعدة مستمرة من الترابط ، وهذه الأنواع في الاتحاد يتم دعمها من قبل تقنيات الثقة الإلكترونية وتمتد من النقل الإلكتروني وحتى التقنيات التعاونية (Collaborative Technologies) (Turban, 2004)

تطبيقات الحكومة الإلكترونية المقدمه من خلال بوابة الحكومة الالكترونية الأردنية:

أطلق برنامج الحكومة الإلكترونية بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية **www.jordan.gov.jo** والتي تمثل الموقع الرسمي للحكومة الأردنية في الربع الأخير من عام 2006.وتحتوي البوابة على إجراءات معظم المؤسسات والدوائر الحكومية والمتوفرة للمواطنين والمستخدمين للخدمات 7/24. وتوفر البوابة خدمات إلكترونية حية من قبل عدد من الدوائر والمؤسسات الموجهة للقطاعات المختلفة:

مواطنين، أعمال، وحكومة وتوفر المؤسسات التالية عدد من الخدمات الإلكترونية على البوابة(www.jordan.gov.jo) :

1. دائرة العطاءات الحكومية.
2. دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.
3. دائرة الجمارك الأردنية.
4. وزارة الصناعة والتجارة.
5. مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني.
6. دائرة الأراضي والمساحة.
7. المؤسسة العامة للإسكان والتطوير الحضري.

الخدمات الالكترونية المقدمة من دائرة العطاءات الحكومية:

1. خدمة النشر المباشر للعطاءات المركزية.
2. خدمة الاستعلام عن طريق الهاتف النقال.
3. المقاولون المصنفون حسب الاسم والرقم.
4. المقاولون المصنفون حسب الاختصاص.

الخدمات الالكترونية المقدمة من دائرة ضريبة الدخل والمبيعات:

أطلقت دائرة ضريبة الدخل والمبيعات برنامج الحكومة الإلكترونية في مطلع عام 2005 والذي يعتبر أول برنامج للحكومة الأردنية يتم تطبيقه في الدوائر الحكومية في المملكة وذلك بهدف تقديم خدمات ذات جودة عالية تؤدي إلى اختصار الوقت والجهد على المواطن بحيث يستطيع المواطن الحصول على الخدمة دون مراجعة الدائرة وأيا كان موقعه سواء أكان داخل الأردن أو خارجه حيث أن هذه الخدمة متوفرة على مدار الساعة وطول أيام السنة بحيث يستطيع المواطن الحصول على الخدمة في الأعياد والعطل الرسمية.

وقد أدى استخدام هذا البرنامج إلى التخفيف من عبء استخدام العمل الورقي والقرطاسية على المواطن وتخفيض نفقة إرسال كشوف تقدير ورقية إلى المكلفين كل

عام كما أدى إلى سهولة حفظ الملفات الضريبية إلكترونيا وحماية الأوراق من التلف الذي قد يلحق بها نتيجة لتعرضها للعوامل الجوية التي قد تتلفها أو تمزقها وكذلك تم الاستعاضة عن التخزين اليدوي بالتخزين الآلي مما وفر على الدائرة أجور التخزين والذي أصبح مكلفا نظرا لتزايد عدد الملفات على مدار السنوات المالية المقدرة في الدائرة واسترجاع معلومات الملفات, حيث أصبح بالإمكان تصفح معلومات وصفحات الملف إلكترونيا دون الحاجة إلى الرجوع إلى الملف الورقي من خلال ربط برنامج الحكومة الإلكترونية بنظام الأرشفة الإلكترونية الذي أعدته الدائرة لحفظ وثائقها.

وقد وفر البرنامج خدمة الدفع الإلكتروني للأرصدة المستحقة دون الحاجة إلى قيام المكلف بمراجعة الدائرة أو البنك المختص ووفر السرعة في إنجاز المعلومات بحيث تظهر نتائج فورية للخدمة المطلوبة وخلال وقت قياسي لأن المواطن إلذي يقوم بتقديم كشف التقدير الذاتي إلكترونيا يتمكن من معرفة الضرائب المستحقة على هذا الكشف لحظة الانتهاء من تعبئته إما كرصيد مستحق أو كردية ضريبة الدخل.

وهذا البرنامج يحتاج إلى المشاركة من المواطن لأنه ليس كالمواقع الأخرى التي تعطي معلومات ثابتة فقط كما أن جميع معاملات الحكومة الإلكترونية تعامل بسرية تامة ولا يتاح لأي شخص أو جهة الاطلاع على محتوياتها حيث قامت الدائرة بتوقيع اتفاقيات لحماية المواقع وحفظ سرية المعلومات مع الجهات الدولية المختصة.

ويقدم برنامج الحكومة الإلكترونية الذي نفذته الدائرة بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات العديد من الخدمات التي أبرزها تقديم كشف التقدير الذاتي والتي تشمل كشوف الموظفين والمستخدمين وكشوف الأفراد والشركات العادية والشركات المساهمة وكذلك يمكن الحصول على بيان بالسنوات الضريبية المقدرة ومقدار الأرصدة المستحقة والمدفوعة.والمقسطة والعديد من المعلومات الضريبية التي تهم المواطنين بالإضافة إلى إمكانية تحديث وتعديل المعلومات الشخصية للمواطن مباشرة بحيث يستطيع المكلف تحديث عنوان السكان وعنوان العمل والعنوان البريدي وجهات العمل وتغيير الحالة الاجتماعية وغيرها عند الحاجة ويستطيع المكلف من

خلال الموقع المطالبة بإعفاءات ضريبية مثل إضافة مولود جديد أو إضافة زوجة أو المطالبة بإعفاءات الوالدين، الإعفاءات الدراسية وغيرها بسهولة ويسر.

وكذلك فإن الموقع يوفر إمكانية الدفع الإلكتروني للمستحقات الضريبية دون الحاجة إلى مراجعة الدائرة أو البنوك مع إمكانية الحصول على سند الدفع إلكترونيا وكذلك الاطلاع على أية معلومات يحتاجها المواطن فيما يتعلق بكيفية احتساب الضريبة والمعزز القانوني عن المساعدة الفورية كما ويمكن الاطلاع من خلال موقع الدائرة على كل ما هو جديد من قوانين وتشريعات وإجراءات وغيرها حيث يتم رفد الموقع بكل ما هو جديد وباللغتين العربية والإنجليزية.

ونظرا لأهمية الخدمات المقدمة من خلال مشروع الحكومة الإلكترونية للمواطنين فقد قامت الدائرة بحملة ترويج شاملة اشتملت على عقد دورات تدريبية مجانية لعدد من الشركات والمكلفين وزيارات ميدانية والمشاركة في المعارض المقامة داخل المملكة للتعريف بهذه الخدمات حيث بلغ عدد طلبات الاشتراك في هذه الخدمة حوالي 15000 طلب .

الخدمات الالكترونية التي تقدمها دائرة الجمارك الأردنية:

1. نظام الإدخال المؤقت.
2. نظام التعرفة الجمركية المتكاملة.
3. نظام الكفالات .

الخدمات الالكترونية التي تقدمها وزارة الصناعة والتجارة:

1. تسجيل واستعلام مؤسسات فردية.
2. تسجيل واستعلام أسماء تجارية.
3. البحث عن اسم علامة.
4. العلامات التجارية موزعة حسب الأصناف.

الخدمات الالكترونية التي يقدمها المركز الوطني لتكنولوجيا المعلومات:

التسجيل الالكتروني للنطاقات.

الخدمات الالكترونية التي تقدمها دائرة المساحة والأراضي:

1. تقديم معلومات خرائطية مساحية- مخطط أراضي.
2. تقديم معلومات خرائطية مساحية- بيان تغير.

الخدمات الالكترونية التي تقدمها المؤسسة العامة للإسكان والتطوير الحضري:

1. خدمة الرسائل القصيرة.
2. برنامج دعم التمويل الإسكاني.

2. 2 الدراسات السابقة:

أشارت نتائج المسح المكتبي للأدبيّات والدراسات السابقة إلى عدم وجود دراسات، على حدّ علم الباحث تبحث بشكل مباشر في مستوى جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية وأثرها على الثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني من وجهة نظر العاملين في الوزارات الأردنية، لذلك حاولت هذه الدراسة توظيف ما جاء في الدراسات السابقة قدر الإمكان، وحيثما كان ذلك ممكنا لتحقيق أهدافها:

أ. الدراسات العربية:

أجرى (المجالي، 2009) دراسة بعنوان "أثر جودة خدمات الحكومة الالكترونية في أجهزة الخدمة المدنية على درجه رضا متلقي الخدمة" وتمثلت جودة خدمات الحكومة الالكترونية المقدمة في أجهزة الخدمة المدنية بأبعادها (الاعتمادية وقوة الاستجابة والثقة والآمان وتوفير الكلفة المادية وتوفير الوقت وتوفير الجهد والشفافية) وأثرها على رضا متلقي الخدمة من أجهزة الخدمة المدنية المركزية الأردنية (الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية) التي تقدم الخدمات الالكترونية للمواطنين ودرجة رضاهم عنها وشملت عينة الدراسة (359) مبحوثاً.

وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات الالكترونية المقدمة في أجهزة الخدمة المدنية قد جاء مرتفعاً، ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن المواطن متلقي الخدمة قد شعرَ بالتحسين على نوعية الخدمات التي تدعم وتسهل المعاملات والخدمات

الالكترونية، بالإضافة إلى الجهود المبذولة من قبل الحكومة بالاشتراك مع القطاع الخاص في نشر الثقافة الالكترونية في المجتمع الأردني. وأوصت الدراسة بأهمية التوسع في تقديم الخدمات الالكترونية لتشمل القطاعات العامة المختلفة و العمل على تسويق الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية إعلاميا ونشر الثقافة الالكترونية في المجتمع الأردني.

وأجرى (مرغلاني، 2008) دراسة بعنوان "اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمدينة جدة: نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية" حيث تهدف الدراسة بشكل رئيسي إلى التعرف علي اتجاهات الموظفين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في مدينة جدة نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية وتحديد العوامل المؤثرة على فاعليتها من خلال التعرف على الجانب التنظيمي لمؤسسة التأمينات الاجتماعية والجهة المشرفة علي برنامج الحكومة الإلكترونية. وبلغت عينة الدراسة (659) مبحوثاً. وأشارت الدراسة إلى وجود مؤشر ايجابي يدل على أن تطبيق نظم المعاملات الالكترونية داخل المؤسسة يسهم وبطريقة فاعلة في تسهيل تبادل المعلومات وسهولة العمليات بين المستويات الإدارية ، وأظهرت الدراسة مستوى عال من الأداء الفعال في ظل البيئة الالكترونية يسهم في تقليل الأخطاء وسرعة الانجاز وأوصى البحث بأهمية إجراء دراسة حول اتجاهات المستفيدين من خارج المؤسسة نحو خدمات نظام التعاملات الالكترونية.

أما دراسة (الشيمى، 2006) فجاءت بعنوان" معايير جودة المواقع الالكترونية " فاستعرضت معايير جودة المواقع الالكترونية من جودة المحتوى وسهولة التصفح وطرح مساحات للتفاعل والاعتماد على الوسائط السمعية والبصرية والوصول للمتصفح فى أى مكان وجذب المتصفحين من أنحاء العالم ، وفى إطار أهم 18 موقع من حيث أكثرها زيارة لم يظهر في القائمة سوى موقع جريدة الأهرام رغم أن أغلب الكتاب فى المواقع المختلفة مصريين. وأكدت أن المساحة المصرية للإعلام الإلكتروني ليست ضيقة على مستوى الكم ولكنها أضيق بكثير على مستوى الكيف واستعرضت الدراسة

أهم المواقع الثقافية على الشبكة التى تعانى من غياب المعلومات ونقص المتابعة والتحديث وفقدان الثقة مع الجمهور، أما نصيب المجتمع المدنى من الإعلام الالكتروني فيخلو من الطابع المؤسسى ويتنقل إلى المدونات التى تمثل خروجاً على المنظومة الإعلامية الرسمية العاجزة عن استيعاب كل الآراء بحكم طبيعتها التعبيرية الذاتية واستخدامها للغة المتلقى وسهولتها واجتذابها للقراء وقامت المدونات باستثمار وتفعيل مواثيق الشرف للعمل الإعلامى وهو ما لم تقم به المؤسسات الصحفية القومية .

وقدم (المغربي،2004) في دراسته الموسومة بـــ" متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها: دراسة تطبيقية على ميناء دمياط " حيث تناولت الدراسة اتجاهات الأفراد نحو الإدارة الالكترونية ودراسة وتحليل متطلبات الإدارة الالكترونية، وخلصت الدراسة إلى أن أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين تمثلت أولا بالتزام الإدارة العليا، و التخطيط الاستراتيجي، والتركيز على المتطلبات الفنية، ووضع إستراتيجية متكاملة للتمويل، كما تبين وجود اهتمام بالموارد البشرية المسئولة عن تقديم خدمات الإدارة الالكترونية وتنمية مهارات العاملين فيها بجانب تدعيم العلاقات الإنسانية المدعمة لنجاح الإدارة الالكترونية، مما اوجد اتجاهات إيجابية لدى العاملين بمختلف الأجهزة العاملة بميناء دمياط نحو الاعتماد على أساليب وتقنيات الإدارة الإلكترونية وبينت الدراسة أن نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية يعتمد على توافر المحاور الآتية:

1. التدريب المكثف والمستمر للموظفين على استخدام الحاسب.
2. بناء شبكة داخلية فى المنظمة تربط مختلف الأجهزة مع بعضها.
3. توفير نظام بريد إلكتروني فى المنظمة.
4. إيصال الموظفين بالإنترنت حتى يعتادوا على استخدامها وفهمها.
5. الاهتمام بتحديث موقع المنظمة الحكومية على الإنترنت بشكل مستمر.
6. إعادة هندسة بعض الإجراءات حتى يتم تطبيقها إلكترونياً.

7. تطوير الأنظمة داخل المنظمة لتناقل المعلومات مع الاهتمام أن تكون جميعها تستخدم تقنيات الإنترنت.

وأجرت دراسة (الربيحات، 2004) بعنوان : "اثر التهديدات الأمنية في امن المعلومات في ضوء تطبيق الحكومة الالكترونية " وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر التهديدات الأمنية بمصادرها الأمنية الداخلية والخارجية في امن المعلومات. وقد خلصت الدراسة إلى ضرورة التنبؤ إلى خطورة التهديدات الداخلية والخارجية على امن المعلومات لان حجم الخسارة التي تخلفها كبير، وأيضا ضرورة توفير سياسة أمنية تحافظ على الموثوقية والخصوصية والتكاملية لكل منظمة تسعى للمحافظة على النظام ألمعلوماتي بأكمله لدعم نجاح الحكومة الالكترونية .

واستهدفت دراسة أعدها (ياسين، 2004) بعنوان " مدى جاهزية القطاع الحكومي الأردني لتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية " التعرف على كل من دور القيادة والإدارة العليا في دعم مشروع الحكومة الالكترونية الأردني، وجاهزية الكوادر البشرية ،والتعرف على مدى وجود التشريعات والضوابط القانونية، بالإضافة إلى مدى جاهزية المواطنين لاستخدام الخدمات الالكترونية. حيث تكونت عينة الدراسة من(100) موظف من موظفي الدوائر والمؤسسات الحكومية المرتبطة بمشروع الحكومة الالكترونية. وتوصلت الدراسة إلى ما يلي:

1. توفر قيادة تنفيذية وعلى مستوى عالٍ من الجاهزية لتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية.
2. تتوفر إستراتيجية وخطط تمويل للمشروع بالإضافة إلى سياسة للسرية وحماية خصوصية البيانات.
3. يتوفر لدى موظفي القطاع العام جاهزية معنوية وفهم ووعي يساعد على تطوير مهاراتهم في استخدام - تكنولوجيا المعلومات، كما يتوفر نظام للحوافز يشجع الموظفين على إعادة بناء خبراتهم.

4. عدم وجود دراسات وافية حول الاستخدام المتوقع للحكومة الالكترونية من قبل الجهات القائمة على مشروع الحكومة الالكترونية.

ب. الدراسات الأجنبية

أجرى كلا من (Al-Nagi & Hamdan, 2009) دراسة بعنوان" " e-Government implementation in Jordan: Challenges Computerization and "تطبيق الحوسبة والحكومة الالكترونية في الأردن ، التحديات ، والعقبات والنجاح" وقد هدفت الدراسة الى التعرف على تطبيقات الحوسبة وبرنامج الحكومة الالكترونية في الأردن، كما تناولت ابرز المشاريع التي قامت بها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ضمن خطة برنامج الحكومة الالكترونية، و خلصت الدراسة إلى أن الأردن حقق وبشكل عام نجاحا من خلال تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبنية التحتية والبشرية والتشريعات وغيرها من الإمكانيات في معظم أجهزة ودوائر الحكومة رغم أن الأردن ما زال يعاني من بعض العقبات تمثلت بوجود الفجوة الرقمية في المجتمع الأردني نظرا إلى نسبة الأمية (القراءة والكتابة) والأمية الحاسوبية ، وعدم وجود سياسات ترتبط بتطور التكنولوجيا تشمل كافة المواطنين على اختلاف مستوياتهم.

أما دراسة (Colesca, 2009) فجاءت بعنوان" Increasing E-trust: A solution To Minimize Risk In E-government Adoption " " زيادة الثقة بالحكومة الالكترونية، حل لتقليل مخاطر اعتماد الحكومة الالكترونية" وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل التي من الممكن أن تؤثر على المواطن بما يخص الثقة بالخدمات الحكومية الالكترونية المقدمة في بعض المؤسسات الرومانية، وتوضيح ميول المواطنين نحو التكنولوجيا والحكومة الالكترونية. وخلصت نتائج الدراسة التي تم اختبارها على (793) مواطن في المناطق الرومانية إلى توجه أرائهم نحو ضرورة رفع كفاءة الخدمات التقنية والمؤسسية المقدمة للمواطنين، وتقديم الخدمات التي تلامس حاجة المواطنين ضمن قدراتهم ، كما بينت وجود ميل من قبل المواطنين نحو المشاركة في صنع القرار.

وأجرى (Verdegem & Verley, 2009) دراسة تحت عنوان"-User-centered E user measuring practice: A comprehensive model for Government in satisfaction" " الحكومة الالكترونية المركزة على المستخدم ، نموذج شامل لقياس رضا متلقي الخدمة" وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على دور التقنيات ووسائل الاتصالات لتمكن من تقديم الخدمات الحكومية للمتعاملين معها بصورة أكثر كفاءة ضمن معايير محددة، وتبحث الدراسة في اثر الخدمات الحكومية على متلقيها أو المستفيدين منها من خلال نموذج نظري تم اختبار بياناته على 5 مواقع حكومية في دولة بلجيكا، وقدمت الدراسة إطار عام لقياس رضا متلقي الخدمة وتوصلت الدراسة إلى حصر المؤشرات التي كان لها الأثر الأكبر على رضا متلقي الخدمات الالكترونية إلى تسعة مؤشرات وهي(البنية التحتية، توفر الخدمة، الوعي، التقنية، أخلاقيات الزبون، الأمن، المحتوى وقابلية الاستخدام) وبينت الدراسة أهمية توفر المعلومات والخدمات في نقطة مركزية واحدة تتمثل من خلال موقع الحكومة الالكترونية بحيث يسهل الوصول الى الخدمات والمعلومات الموثوق بها .

وأجرى (Carlos, et al., 2009) دراسة بعنوان"-Determinants of e government extension" وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على المتطلبات الأساسية لمقومات الحكومة الالكترونية، وشملت عينة الدراسة (92) مجلس بلدي في أسبانيا، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن رضا العملاء المتعاملين مع البلديات نحو الخدمات المقدمة، ووجود تحسين مستمر في الخدمات البلدية المقدمة من خلال تبسيط إجراءات الدفع وتلقي الخدمة.

أما دراسة (Fang-Ming , et al., 2009) دراسة بعنوان" Efficiency and satisfaction of electronic records management systems in e-government in Taiwan" وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على الكفاءة والرضى عن السجلات الإلكترونية في نظم الإدارة والحكومة الإلكترونية في تايوان، وشملت عينة الدراسة (2549) مبحوثاً، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن هنالك رضا لدى المتعاملين عن السجلات الالكترونية من حيث طريقة حفظها وتخزينها، الإجراءات الإدارية المتبعة

في حفظ هذه السجلات تتسم بالكفاءة. كما بينت النتائج أن هذه الطريقة أسهمت في التغلب على بطء الإجراءات المتبعة وتعقدها.

أما دراسة (Christos, et al., 2007) دراسة بعنوان" Classification and synthesis of quality approaches in e-government services" وقد هدفت الدراسة إلى تصنيف وتحليل الخدمات الالكترونية المقدمة للمتعاملين مع الدوائر الضريبية في هولندا، وشملت عينة الدراسة (876) مبحوثاً، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الخدمات الالكترونية المقدمة ذات مستوى راق، وأن هذه الخدمات توفر بطريقة مبسطة، وعلى مدار الساعة، وأنه يتم استيفاء جميع المعاملات الضريبية من خلال الموقع نفسه.

دراسة (Elsheikh, 2007) بعنوان" E government in Jordan : challenges and opportunities " الحكومة الالكترونية والمعوقات والتحديات في الأردن' وقد بينت الدراسة ان النمو السريع للإنترنت مهم لنجاح التجارة الإلكترونية في غضون الأعوام القليلة الماضية وذو تأثير قوي ليس فقط على القطاع الخاص ولكن أيضا على القطاع العام وبالتالي بدأت في الحكومة الأردنية في تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أدائها و لتحقيق ما ينتظر إلى أبعد من توقعاتهم. والحكومة الإلكترونية أصبحت أداة فعالة في الإدارة الأردنية العامة، والتي تنظم في التسلسل الهرمي البيروقراطي.

أظهرت نتائج الدراسة أن الحكومة الإلكترونية توفر فرصا عديدة لتحسين نوعية الخدمات للمواطنين. ومع ذلك، فإن التركيز الحالي على تطبيقات الحكومة الإلكترونية هو فرصة كبيرة لجميع الجهات الفاعلة في قطاعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وهناك العديد من مجالات التحدي: وتشمل هذه المجالات قضايا السرية والجدارة بالثقة، والانتشار الخدمات عبر الإنترنت، والوصول إلى المعلومات وإدارتها، والتفاعل بين الإنسان والحاسوب، والأمن، ومسائل الخصوصية، والتنظيمية والقضايا الاجتماعية، الأردن تسعى حاليا للمضي قدما في القرن الواحد والعشرين ،في الحصول على معلومات الخدمات المقدمة من قبل الوكالات الحكومية. حيث لديها 95 ٪ من وزارات

وطنية تعتمد على شبكة الإنترنت، ومن ثم ، فإن الأردن لم يتمكن من إجراء المعاملات الحكومية عبر الانترنت، الدراسة تكشف عن أن الأردن لا يزال بعيدا في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الحكومية على الانترنت.

أما دراسة (AL-Omari, 2006) فجاءت بعنوان" E-Government Architecture In Jordan: A Comparative Analysis" لتوضح بنية الحكومة الالكترونية ونظام المفاهيم الرئيسية، الأهداف، والتطبيقات الأكثر شيوعا، والشهيرة في جميع أنحاء العالم والحكومة الإلكترونية في الأردن. بينت الدراسة دخول الحكومة الإلكترونية الحديثة بوصفها نموذجا لتطور المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات (تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) ، وكيفية تحويل حياة المجتمعات إلى عصر الاتصال الشبكي. ويعرض تجارب بلدان مثل الولايات المتحدة، المملكة المتحدة، وسنغافورة، والإمارات ومصر. وتركز الدراسة على إطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية في الأردن، والتخطيط الرئيسي وملاحظة وجود معالم التنفيذ والعقبات الرئيسية التي تعترض، وخرجت الدراسة بجملة من الاقتراحات لكيفية تسريع عملية الحكومة الالكترونية في الأردن : ضمان توسيع البرامج القائمة التي تقدم الخدمات للجمهور حماية الخصوصية في المعلومات. والسلطة التشريعية تحتاج إلى ضمان سرية المعلومات. من خلال استخدام التوقيع الرقمي، ورقم التعريف الشخصي لتوثيق الخدمات المستفيدين سوف يتعين استكشافها. وتعديل النظم القائمة على العمل مع الحكومة الإلكترونية. وتحديد المواعيد النهائية المحددة للمشاريع ، وليس ترك العديد من المشاريع مفتوحة حتى يتسنى لنا الوصول إلى الهدف في وقت أقصر. واستعمال التجارب الناجحة للبلدان التي هي قريبة منا في حجمها ومواردها.

ويشير (Evans & yen,2006) في دراستيهما المعنونة" :E-government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development " " الحكومة الالكترونية، تطور العلاقة بين المواطنين والحكومة والتنمية الدولية"، وقد هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف التطبيقات المستجدة في الحكومة

الالكترونية في كل من في الولايات المتحدة والمجتمع الدولي.حيث أشارت نتائج الدراسة إلى بعد المقاومة لا سيما من قبل المواطن الذي يواجه تنفيذ الحكومة الإلكترونية. وبينت الدراسة أن الحكومة الإلكترونية كان لها تأثير تمثلت من خلال عدة جوانب أبرزها كان على الصعيد المالي والثقافي، وشكلت تدفق حر للمعلومات كما أنها زادت من رصيد المعرفة، وزادت القرص، ووطدت العلاقات بين الحكومة والمواطنين.

وأجرى روبرت وآخرون (Robert, et al., 2005) دراسة بعنوان" From government to e-government: a transition model" وقد هدفت للتعرف على آراء عينة من موظفي القطاع العام في السويد توجهاتهم وآرائهم حول الحكومة الالكترونية ومدى تطبيقها في الدولة، وشملت الدراسة (356) مبحوثاً وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها: أن الاستراتيجيات في تطبيق مفاهيم الحكومة الالكترونية واضحة وقد أسهمت في تحسين نوعية الخدمات للمواطنين.

وقام ديري كوتس (Coates, 2003) بدراسة بعنوان " Implementing Electronic Government Statement " "تطبيق الحكومة الالكترونية" والذي هدف للكشف عن بناء وتطوير رؤية وإستراتيجية محلية للحكومة الالكترونية تساهم في رفع مستوى الخدمات المقدمة للزبائن، وقد تم استشارة مشاريع الحكومة الالكترونية التي تم تأسيسها أثناء عملية التطوير وتم بناء الإستراتيجية بناءاً على حاجات ورغبات الزبائن.

وقد أظهرت نتائج الدراسة بوجود تحسين مستمر في خدمات الزبائن حيث أن وجود الحكومة الالكترونية ضروري لتطبيق إستراتيجية خدمة الزبائن وأظهرت أيضاً نتائج الدراسة وجود قبول ورضا من الزبائن لخدمة الحكومة الالكترونية.

ملخص الدراسات السابقة وموقع الدراسة منها:

يتضح من العرض السابق لأدبيات الدراسة أنه تمت الاستفادة منها في الجوانب التالية:

1- تحديد مشكلة الدراسة، وذلك من خلال الرجوع إلى الدراسات التي تناولت مستوى جودة مواقع الحكومة الإلكترونية والثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع

الإلكتروني.

2- بناء أداة الدراسة وذلك من خلال الرجوع إلى الأدوات التي استخدمتها الدراسات التي تناولت جودة مواقع الحكومة الإلكترونية والثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني لبناء أداة الدراسة.

4- مناقشة نتائج الدراسة، وذلك من خلال الرجوع إلى الدراسات التي تناولت جودة مواقع الحكومة الإلكترونية والثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني، لبيان أوجه الاتفاق والاختلاف مع الدراسات السابقة.

ما يميز هذه الدراسة عن غيرها:

أما ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة: أنها تتناولا مستوى جودة مواقع الحكومة الإلكترونية وأثرها على الثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني من وجهة نظر العاملين في وحدات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الوزارات الأردنية، وتأتي هذه الدراسة في محاولة للتوصل إلى مجموعة من المؤشرات لجودة مواقع الحكومة الالكترونية في الوزارات الأردنية، ويمكن أن تشكل هذه الدراسة إضافة جديدة إلى حقل المعرفة وخصوصاً المكتبة العربية، ويمكن أن تكون هذه الدراسة نواة لدراسات أخرى تتناول نفس موضوع الدراسة، ودراسة متغيرات أخرى غير المتغيرات التي تناولتها الدراسة الحالية.

الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

3. 1 منهجية الدراسة :

تقـوم هذه الدراسة على أساس استخدام الأسلوب (الوصفي التحليلي)، وأسلوب الدراسـة (الميدانية) كأسلوبين أساسيين لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لإتمام هذه الدراسة، وذلك على النحو التالي:

1. **المصادر الأوليـة Primary Sources**: وتعتمـد على البيانـات والمعلومات التي تم جمعها من مصادر عينة الدراسة من واقع الوزارات الأردنية بالاعتماد على استبانة سيتم تطويرها خصيصاً لأغراض هذه الدراسة.
2. **المصادر الثانويـة الجاهزة Secondary Sources**: وتتمثـل في مختلف المراجع والمقتنيات المكتبية والأدبيات الإدارية الباحثة في موضوع الدراسة، بالإضافـة إلى الكتب والمقالات المنشورة في الدوريات الإدارية، وبالاعتماد أيضاً على المصادر والمقالات من شبكة الانترنيت.

3 . 2 مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في وحدات الاتـصالات وتكنولوجيـا المعلومات في الوزارات في المملكة الأردنية الهاشـمية والبـالغ عـددها (22) وزارة باستثناء وزارات الداخلية والخارجية لتعذر الحصول على معلومات منها ووزارة الدفاع لعدم خضوعها لنظام الخدمة المدنية ، حيث بلغ عدد العاملين (418) موظفاً وموظفـةً، في ضوء إحصائيات النشرة الدورية لديوان الخدمة المدنية لها بتاريخ 2011/10/15، وبذلك يكون مجتمع الدراسة هو العينة. حيث تم توزيع (418) استبانة وتـم اسـتعادة (362) استبانة أي ما نسبته (86.6%) من حجم مجتمع الدراسـة، واسـتبعدت (20) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل، وبذلك أصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (342)

استبانة، مشكلة بذلك (81.8%) من مجتمع الدراسة، والجدول رقم(1) يبين توزيع مجتمع الدراسة.

جدول رقم (1)

يبين أسماء الوزارات وأعداد العاملين فيها.

التسلسل	الوزارة	عدد الموظفين	عدد الاستبانات المستردة	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل
1	وزارة العدل	20	18	17
2	وزارة التنمية السياسية	3	3	3
3	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	27	21	19
4	وزارة العمل	34	29	26
5	وزارة تطوير القطاع العام	2	2	2
6	وزارة التنمية الاجتماعية	15	13	13
7	وزارة البيئة	4	4	4
8	وزارة الثقافة	3	3	3
9	وزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية	6	6	5
10	وزارة التربية والتعليم	50	42	42
11	وزارة الصحة	41	36	35
12	وزارة الأشغال العامة والإسكان	20	17	15
13	وزارة الصناعة والتجارة	16	13	13
14	وزارة السياحة والآثار	6	6	6
15	وزارة الشؤون البلدية والقروية	11	11	9
16	وزارة النقل	7	7	7
17	وزارة الطاقة والثروة المعدنية	7	7	6
18	وزارة المالية	45	38	37
19	وزارة التخطيط والتعاون الدولي	12	12	10
20	وزارة الزراعة	18	17	16
21	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	19	19	18
22	وزارة المياه والري	52	38	36
	المجموع	**418**	**362**	**342**

جدول رقم (2)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المتغيرات (النوع الاجتماعي، العمر، المسمى الوظيفي، الخبرة الوظيفية، المؤهل العلمي)

المتغير	المستوى	العدد	النسبة
النوع الاجتماعي	ذكر	208	%60.8
	أنثى	134	%39.2
العمر	30 سنة أو أقل	65	%19.0
	من 31-40 سنة	141	%41.2
	من 41-50 سنة	123	%36.0
	51 سنة فأكثر	13	%3.8
مدة الخدمة	5 سنوات فأقل	84	%24.6
	من 6-10 سنوات	87	%25.4
	من 11-15 سنة	53	%15.5
	16 سنة فأكثر	118	%34.5
المؤهل العلمي	الثانوية العامة فاقل	30	%8.8
	دبلوم كلية مجتمع	100	%29.2
	بكالوريوس	184	%53.8
	دراسات عليا	28	%8.2
المسمى الوظيفي	مدير مديرية	15	%4.4
	مساعد /نائب مدير	5	%1.5
	رئيس قسم	71	%20.8
	موظف	251	%73.4
معدل التصفح للانترنت	مرة على الأقل يوميا	169	%49.4
	مرة على الأقل أسبوعيا	88	%25.7
	مرة على الأقل شهرياً	46	%13.5
	لا استخدم الانترنت	39	%11.4
مهارة استخدام الانترنت	عالية	128	%37.4
	متوسط	173	%50.6
	ضعيفة	41	%12

يلاحظ من الجدول (2) أنه فيما يتعلق بالنوع الاجتماعي فقد كانت أعلـــى نـــسبة لصالح الذكور حيث بلغت (60.8%)، في حين جاءت نسبة الإناث (39.2%).

فيما يتعلق بالمستوى الوظيفي فقد كانت أعلى نسبة لصالح موظف حيث بلغــت (73.4%)، يليها نسبة رؤساء الأقسام حيث بلغت (20.8%)، يليها نسبة مديري مديرية حيث بلغت (4.4%)، في حين جاءت نسبة مساعدي المدراء في المرتبة الأخيرة حيث

بلغت (1.5%).

وفيما يتعلق بمدة الخدمة فقد شكل العاملين الذين خبرتهم (5 سنوات فأقـــل) مـــا نسبته (24.6%)، وأن (25.4%) كانت خبرتهم من(6-10 ســـنوات)، وأن (15.5%) كانت خبرتهم من(11-15 سنة)، في حين أن (34.5%) من أفراد مجتمـــع الدراســـة كانت خبرتهم(16 سنة فأكثر).

فيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي فقد تبين أن أعلى نسبة كانـــت مـــن العـــاملين الحاصلين على درجة البكالوريوس حيث بلغت (53.8%) يليها نسبة العاملين الحاصلين على درجة دبلوم متوسط إذ بلغت (29.2%)، يليها نسبة العاملين الحاصلين على درجة الثانوية العامة فما دون والتي بلغت (8.8%)، وأخيراً جاءت نسبة العاملين الحاصـــلين على الدراسات عليا والتي بلغت (8.2%).

وبالنسبة لمتغير العمر فقد شكل العاملين الذين تراوحت أعمارهم (مـــن 31-40 سنة) ما نسبته (41.2%)، يليهم العاملين الذين تراوحت أعمارهم ما بين (41-50 سنة) بنسبة مقـــدارها (36%)، يلـــيهم العـــاملين الـــذين تراوحـــت أعمـــارهم مـــا بـــين (30 سنة أو أقل) بنسبة مقدارها (19%)، وأخيراً جاء العاملين الذين كانت أعمـــارهم (51 سنة فأكثر) في المرتبة الأخيرة وبنسبة مقدارها (3.8%).

فيما يتعلق بمتغير معدل التصفح للانترنت فقد تبين أن أعلى نسبة كانت مرة على الأقل يوميا حيث بلغت (49.4%) يليها مرة على الأقل أسبوعيا إذ بلغـــت (25.7%)، يليها مرة على الأقل شهرياً (13.5%)، وأخيـــراً جـــاءت نـــسبة عـــدم المـــستخدمين (11.4%).

وبالنسبة لمتغير مهارة استخدام الانترنت فقد شكلت نسبة العاملين الـــذين لـــديهم مهارة متوسطة في استخدام الانترنت (50.6%)، يليهم العاملين الذين لديهم مهارة عالية بنسبة مقدارها (37.4%)، وأخيراً جاء العاملين الذين لديهم مهارة ضعيفة (12%).

3. 3 أداة الدراسة:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة حول مستوى جودة مواقـــع الحكومـــة الإلكترونية الأردنية وأثرها على الثقة بالتبادلات الإلكترونية وانـــسجاماً مـــع أهـــداف الدراسة ولغاية جمع المعلومات واختبار فرضيات الدراسة، فقد تم تطوير استبانه مكونة من ثلاثة أجزاء هي:

الجزء الأول: ويشتمل على معلومات شخصية ووظيفية عن أفراد عينة الدراسة، وتشمل (الجنس، والعمر، المؤهل العلمي، والخبرة، والمستوى الوظيفي، معـــدل استخدام الانترنت، ومعدل تصفح الانترنت).

الجزء الثاني: ويتكون من (47) فقرة تقيس متغير مستوى جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية، وتم كذلك تصميم هذا الجزء بالاعتماد على دراسة(الشيمى، 2006؛ Verdegem&Verley,2009). ويتضمن ستة مقاييس فرعية لقياس جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية والمتمثلة في: (جودة محتوى الموقع، وجودة تصميم الموقع، وجودة تصفح الموقع والتفاعل معه، وجودة خصوصية الموقع، وجودة أمن الموقع، وجودة زبونية الموقع).

الجزء الثالث: ويتكون من (8) فقرات تقيس متغير الثقة بالتبادلات الإلكترونية، وتم كذلك تصميم هذا الجزء بالاعتماد على دراسة(Colesca, 2009) وتم تعديله ليتناسب وطبيعة مهام العاملين في مجتمع الدراسة.

وقد تم قياس الفقرات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، وما على المبحـــوث إلا وضع إشارة (X) على واحدة من اختيارات الإجابة وهـــي ((5) موافـــق بـــشدة، (4) موافق، (3) محايد، (2) غير موافق، (1) غير موافق بشدة).

الجدول (3)

متغيرات الدراسة وأرقام الفقرات التي تقيسها

المتغير	المتغير الفرعي	أرقام الفقرات
جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية	جودة محتوى الموقع	9-1
	جودة تصميم الموقع	24-10
	جودة تصفح الموقع والتفاعل معه	34-25
	جودة خصوصية الموقع	38-35
	جودة أمن الموقع	42-39
	جودة زبونية الموقع	47-43
الثقة بالتبادلات الإلكترونية	الثقة بالتبادلات الإلكترونية	55-48

3. 4 صدق أداة الدراسة:

لقد تم عرض الاستبانة على(6) محكمين من أساتذة الإدارة المختصين، وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية، للتحقق من مدى صدق فقرات الاستبانة، ولقد تم الأخذ بملحوظاتهم، وإعادة صياغة بعض الفقرات، وإجراء التعديلات المطلوبة، على نحو دقيق يحقق التوازن بين مضامين الاستبانة في فقراتها، وفضلاً عن ذلك، فقد جرى عرض الاستبانة على عينة اختبارية قوامها(25) موظفاً من خارج عينة الدراسة، بغرض التعرف على درجة استجابة المبحوثين للاستبانة وعبّروا عن رغبتهم في التفاعل مع فقراتها، مما أكد على صدق الأداة.

3. 5 ثبات أداة الدراسة:

جرى التأكد من ثبات الأداة بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest) وذلك بتوزيعها على عينة استطلاعية من مكونة من(25) مبحوثاً من خارج عينة الدراسة، وبفارق أسبوعين بين مرتي التطبيق، حيث جرى استخراج معامل الثبات، للأداة بصيغتها النهائية الكلية، ولكل بُعد من أبعاد الدراسة ، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (4) الآتي:

جدول (4)

قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي للأداة ككل وكل بُعد من أبعاد الدراسة

البعد	المتغير	تسلسل الفقرات	معامل الثبات Test-Retest	معامل الثبات Alpha
1	جودة محتوى الموقع	9-1	0.88	0.87
2	جودة تصميم الموقع	24-10	0.84	0.82
3	جودة تصفح الموقع والتفاعل معه	34-25	0.83	0.81
4	جودة خصوصية الموقع	38-35	0.91	0.89
5	جودة أمن الموقع	42-39	0.81	0.80
6	جودة زبونية الموقع	47-43	0.89	0.86
1	الثقة بالتبادلات الإلكترونية	55-48	0.92	0.91

3. 6 المعالجة الإحصائية:

تستخدم الدراسة برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.16.1) (The statistical package of social sciences) في معالجة البيانات للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وفقاً للمعالجات الإحصائية التالية:

1- حساب التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، وحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة.

2- حساب تحليل الانحدار المتعدد(Multiple Regression Analysis) لاختبار صلاحية نماذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل وأبعاده على المتغير التابع وأبعاده.

3- تحليل الانحدار المتعدد المتدرج(Stepwise Multiple Regression Analysis) لاختبار دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع.

4- اختبار معامل تضخم التباين (VIF) (Variance Inflation Factor) واختبار التباين المسموح(Tolerance) للتأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة.

5- اختبار معامل الالتواء(Skewness) وذلك للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع

الطبيعي(Normal Distributions).

6- تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار تأثيرات المتغيــرات الشخــصية والوظيفية على تصورات المبحــوثين إزاء المتغيــرات المــستقلة والتابعــة وأبعادها، إضافة إلى استخدام المقارنات البعدية بطريقة اختبار شفيه (Scheffe Test) في حالة وجود فروق.

الفصل الرابع
عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الدراسة وللمجالات التي تنتمي لها وذلك لقياس مستوى جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية، ومستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية للثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني ، وقد تم تحويل إجابات فقرات عينة الدراسة على مقياس ليكرت ((5) موافق بشدة، (4) موافق، (3) محايد، (2) غير موافق، (1) غير موافق بشدة) إلى معامل القياس الآتي:

الإجابة من 0.00 من 2.49 تدل على درجة منخفضة المستوى

الإجابة من 2.50-3.49 تدل على درجة متوسطة المستوى

الإجابة من 3.50 فأكثر تدل على درجة مرتفعة المستوى

حيث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكل بعد من أبعاد الدراسة.

ولاختبار فرضية الدراسة الأولى، فقد تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لمتغيرات جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية (جودة محتوى الموقع، وجودة تصميم الموقع، وجودة تصفح الموقع والتفاعل معه، وجودة خصوصية الموقع، وجودة أمن الموقع ، وجودة زبونية الموقع) في الثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني.

ولاختبار فرضيات الدراسة الثانية والثالثة فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي لإيجاد الفروقات بين المتغيرات الديموغرافية(الجنس، والعمر، المؤهل العلمي، والخبرة، والمستوى الوظيفي) جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية والثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني، وتم تطبيق اختبار شفيه (Scheffe Test) للمقارنات البعدية.

4. 1 الإجابة عن أسئلة الدراسة:

الإجابة عن السؤال الأول: ما مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية ؟

جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية

تسلسل الفقرات	أبعاد جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
1-9	جودة محتوى الموقع	3.56	0.58	5	مرتفع
10-24	جودة تصميم الموقع	3.51	0.68	6	مرتفع
25-34	جودة تصفح الموقع والتفاعل معه	4.05	0.53	1	مرتفع
35-38	جودة خصوصية الموقع	3.58	0.55	4	مرتفع
39-42	جودة أمن الموقع	3.82	0.54	2	مرتفع
43-47	جودة زبونية الموقع	3.65	0.57	3	مرتفع
1-47	المتوسط الكلي	3.70	0.52	-	مرتفع

يبين الجدول رقم (5) أنّ المتوسطات لمستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية، جاءت بدرجة مرتفعة، وبلغ المتوسط الكلّي (3.70) وانحراف معياري (0.52)، وقد احتّل بُعد جودة تصفح الموقع والتفاعل معه المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (4.05)، يلي ذلك بُعد جودة أمن الموقع، بمتوسط حسابي بلغ (3.82)، وجاء في المرتبة الثالثة بُعد جودة زبونية الموقع بمتوسط حسابي بلغ (3.65)، وجاء في المرتبة الرابعة بُعد جودة خصوصية الموقع، بمتوسط حسابي بلغ (3.58)، وجاء في المرتبة الرابعة بُعد جودة محتوى الموقع ، بمتوسط حسابي بلغ (3.56)، في حين جاء في المرتبة السادسة والأخيرة بُعد جودة تصميم الموقع بمتوسط حسابي بلغ (3.51). وتفسر هذه النتيجة على أنّ اهتمامات المستفيدين تتركز على جودة تصفح الموقع والتفاعل معه وهي أكثر ما يهم المستفيدين، وعلى أساسها يكون تقويمهم للموقع، ومدى قبولهم له أو إعراضهم عنه، كما أنّ مواقع الحكومة الإلكترونية تشتمل على وجود تعليمات واضحة لاستخدام أي

جزء من الموقع، وبرنامج مساعدة لمساعدة المستخدمين، وأدوات اتصال وتغذية راجعة بين المستخدمين والموقع من خلال وسائل اتصال مختلفة.

هذا، وقد تم تحليل فقرات كل بعد من أبعاد جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنيـــة، وعلى النحو الآتي:

أ. مستوى إدراك العاملين لجودة محتوى الموقع:

جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات لمستوى إدراك العاملين لجودة محتوى الموقع مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
.7	تتسم المعلومات على الموقع الإلكتروني للوزارة بالدقة.	4.05	0.89	مرتفع
.9	يتم عرض المعلومات على الموقع الإلكتروني بشكل موضوعي ودون تحيز.	3.85	0.91	مرتفع
.1	تتصف المعلومات الموجودة على الموقع الإلكتروني بأنهـا حديثة.	3.81	1.02	مرتفع
.8	يوضّح الموقع مصدر المعلومات التي يحتويها.	3.69	1.05	مرتفع
.2	يظهر الموقع للمستخدم تاريخ آخـر تحـديث للمعلومـات التـي يتضمنها.	3.46	1.02	متوسط
.4	يحتوي الموقع معلومات عن نشأة الوزارة وتطوّرها.	3.40	0.95	متوسط
.5	يحتوي الموقع معلومات عن الخدمات والأنشطة التـي تقـدّمها الوزارة.	3.38	1.05	متوسط
.6	يتنوع أسلوب تقديم محتوى الموقع ما بـين ملفـات نـصية، أو صوتية أو فيديو أو صور.	3.24	0.95	متوسط
.3	يحتوي الموقع معلومات عن أهداف الوزارة.	3.15	1.06	متوسط
1-9	جودة محتوى الموقع	3.56	0.58	مرتفع

يظهر من الجدول رقم (6) أنّ المتوسط العامّ لمستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة محتوى مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنيـة جـاءت بدرجـة مرتفعـة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.56) وانحراف معياري(0.58)، وقد احتلّت الفقـرة (7) (تتـسم المعلومات على الموقع الإلكتروني للوزارة بالدقة) المرتبة الأولـى بمتوسط حسابـي بلغ (4.05) وانحراف معياري (0.89)، في حين جاءت الفقرة (3) (يحتوي الموقع معلومات

عن أهداف الوزارة) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.15) وانحراف معياري(1.06)، وتفسر هذه النتيجة على أهمية محتوى الموقع من حيث المحتوى والشمولية والتفصيل في المعلومات. واحتوائه على معلومات عن أهداف الوزارة، ومعلومات عن الخدمات التي تقدمها، واحتواء الموقع صوراً توضيحية عن الوزارة ومرافقها.

ب. مستوى إدراك العاملين لجودة تصميم الموقع:

جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات لمستوى إدراك العاملين لجودة تصميم الموقع مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
.22	يوجد روابط لمواقع إلكترونية مفيدة ذات علاقة بموقع الوزارة وأهدافها.	4.35	0.92	مرتفع
.23	تعمل الروابط بشكل صحيح بحيث يتم الانتقال إلى المكان المطلوب بشكل صحيح.	4.16	0.99	مرتفع
.14	لا يزيد عدد الألوان المستخدمة للنصوص عن أربعة داخل أي صفحة من صفحات الموقع.	3.88	1.25	مرتفع
.18	من السهل قراءة موضوعات الموقع لوجود مسافات واضحة بين الفقرات.	3.86	1.20	مرتفع
.16	يتم استخدام النصوص المصاحبة لجميع ملفات الفيديو والصوت والصورة لمعرفة موضوعها في حالة صعوبة تحميلها من الموقع.	3.84	1.04	مرتفع
.21	هناك اتساق وتوافق في طريقة عرض جميع صفحات الموقع الإلكتروني للشركة.	3.70	1.09	مرتفع
.12	تتوزع الصور والنصوص والألوان داخل الصفحة الواحدة على الموقع بشكل متوازن.	3.67	1.27	مرتفع
.24	يوجد روابط لمواقع إلكترونية مفيدة ذات علاقة بنشاطات الوزارة وخدماتها.	3.65	1.18	مرتفع
.17	الخطوط المستخدمة في صفحات الموقع الإلكتروني حجمها مناسب ويسهل قراءتها.	3.37	1.31	متوسط
.19	هناك اهتمام بوضع عناوين رئيسة وفرعية عند كتابة صفحات الموقع الإلكتروني.	3.30	1.33	متوسط
.15	حجم ملفات الفيديو والصوت والصورة صغير بحيث لا تؤثر على سرعة تحميل الصفحة.	3.26	1.23	متوسط
.10	إن تصميم الموقع الإلكتروني مبتكر ويشعر الزائر بالرغبة في البقاء عليه ومعاودة زيارته.	3.24	1.08	متوسط
.20	يحتوي الموقع على فهرس أو وصلات تساعد المستخدم على الانتقال من الصفحة الرئيسة إلى جميع صفحات الموقع.	3.04	1.36	متوسط
.11	إنّ تصميم الموقع الإلكتروني يتناسب مع نوع الخدمات التي يقدمها.	2.75	1.36	متوسط
.13	تمّ استخدام الألوان الفاتحة كخلفيات مناسبة لموقع الوزارة الإلكتروني.	2.63	1.42	متوسط
24-10	**جودة تصميم الموقع**	3.51	0.68	مرتفع

يظهر من الجدول رقم (7) أنّ المتوسط العـــامّ لمـــستوى إدراك العـــاملين فـــي الوزارات الأردنية لجودة تصميم مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية جـــاءت بدرجـــة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.51) وانحراف معياري(0.68)، وقد احتلّـــت الفقـــرة (22) (يوجد روابط لمواقع إلكترونية مفيدة ذات علاقة بموقع الوزارة وأهدافها) المرتبة الأولـــى بمتوسط حسابـــي بلغ (4.35) وانحراف معياري (0.92)، في حـــين جـــاءت الفقرة (13) (تمّ استخدام الألوان الفاتحة كخلفيات مناسبة لموقع الوزارة الإلكترونـــي) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حـــسابي بلـــغ (2.63) وانحـــراف معياري(1.42)، وتفسر هذه النتيجة على أهمية جودة تصميم الموقع من حيث الجاذبية وملائمة التصميم والصور المستخدمة فيه، وتوازن توزيع الصور والنصوص والألوان داخل الصفحة الواحدة، وأن يكون عدد الشاشات داخل الصفحة الواحدة معقولا.

جـــ. مستوى إدراك العاملين لجودة تصفح الموقع والتفاعل معه:

جدول رقم (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات لمستوى إدراك العاملين لجودة تصفح الموقع والتفاعل معه مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
26.	من السهل تصفح الموقع الإلكتروني والوصول إلى المعلومات اللازمة منه.	4.44	0.74	مرتفع
25.	عندما استخدمت الموقع الإلكتروني للوزارة للمرة الأولى وجدته سهل الاستخدام.	4.25	0.79	مرتفع
32.	يوجد جزء يتعلق بالأسئلة المتكررة مع إجاباتها على الموقع.	4.22	0.84	مرتفع
31.	عند حدوث مشكلة للمستخدم أثناء تفاعله مع الموقع يوجد برامج مساعدة ويتم إرسال رسائل إشعار بالخطأ لمساعدة المستخدم.	4.21	0.81	مرتفع
30.	من السهل تحميل صفحات من الموقع الإلكتروني.	4.10	0.86	مرتفع
29.	يوفر الموقع جميع الخدمات باستمرار ودون انقطاع في أي وقت.	4.00	0.95	مرتفع
27.	من السهل إيجاد الموقع الإلكتروني للوزارة من محركات البحث.	3.95	1.09	مرتفع
28.	يوجد عدّاد لمعرفة عدد المستخدمين للموقع في فترة معينة.	3.88	1.08	مرتفع
34.	يحتوي الموقع على أدوات اتصال - كالبريد الالكتروني أو الدردشة أو نماذج التقويم- للحصول على تغذية راجعة (آراء ومقترحات) من المستخدمين حول الموقع وأدائه.	3.74	0.96	مرتفع
33.	يوفر الموقع امكانية البحث بالاعتماد على كلمات مفتاحية أو بحث حسب السؤال....	3.66	0.93	مرتفع
25-34	**جودة تصفح الموقع والتفاعل معه**	4.05	0.53	مرتفع

يظهر من الجدول رقم (8) أنّ المتوسط العامّ لمستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة تصفح مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية والتفاعل معها جاءت بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (4.05) وانحراف معياري(0.53)، وقد احتلّت الفقرة (26) (من السهل تصفح الموقع الإلكتروني والوصول إلى المعلومات اللازمة منه) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.44) وانحراف معياري (0.74)، في حين جاءت الفقرة (33) (يوفر الموقع امكانية البحث بالاعتماد على كلمات مفتاحية أو بحث حسب السؤال) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط

حسابي بلغ (3.66) وانحراف معياري(0.93)، وتفسر هذه النتيجة على أهمية جودة تصفح الموقع والتفاعل معه من حيث السهولة في استخدام الموقع من قبل أي مستخدم، بغض النظر عن خلفيته العلمية للحصول على المعلومة المطلوبة، وقدرة الموقع على توفير أداء ثابت لكفاءته، إضافة إلى إمكانية التكيف حسب رغبة المستخدم.

د. مستوى إدراك العاملين لجودة خصوصية الموقع:

جدول رقم (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات لمستوى إدراك العاملين لجودة خصوصية الموقع مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
37.	تؤكد سياسة حماية الخصوصية على أنه إذا طلبت من إدارة الموقع حذف أية معلومات شخصية لي فإنها تستجيب لذلك.	3.72	0.95	مرتفع
38.	تؤكد سياسة حماية الخصوصية على أن ادارة الموقع الإلكتروني لا تقوم ببيع معلوماتي الشخصية إلى جهات أخرى.	3.63	0.98	مرتفع
35.	تؤكد سياسة حماية الخصوصية بأنه عندما ترغب إدارة الموقع بجمع أية معلومات شخصية عني فإنه سيتم إشعاري بذلك.	3.55	0.99	مرتفع
36.	تؤكد سياسة حماية الخصوصية على أن إدارة الموقع توضح كيف ستقوم باستخدام معلوماتي الشخصية التي قامت بجمعها.	3.42	1.02	متوسط
38-35	**جودة خصوصية الموقع**	3.58	0.55	مرتفعة

يظهر من الجدول رقم (9) أنّ المتوسط العامّ لمستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة خصوصية مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية جاءت بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.58) وانحراف معياري(0.55)، وقد احتلّت الفقرة (37) (تؤكد سياسة حماية الخصوصية على أنه إذا طلبت من إدارة الموقع حذف أية معلومات شخصية لي فإنها تستجيب لذلك) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.72) وانحراف معياري (0.95)، في حين جاءت الفقرة (36) (تؤكد سياسة حماية الخصوصية على أن إدارة الموقع توضح كيف ستقوم باستخدام معلوماتي الشخصية التي قامت بجمعها) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.42) وانحراف معياري(1.02)، وتفسر هذه النتيجة على أهمية جودة خصوصية

الموقع لضمان استراتيجية توفير الخدمات من خلال بوابات الحكومة الإلكترونية وإيجاد حلول للمشكلات والأمور الخاصة بالخصوصية ومشاركة البيانات من خلال تكنولوجيا البوابة حيث يتطلب ذلك تكامل عمليات وإجراءات أعمال جديدة ووسائل لحماية الخصوصية والسرية وضمان أعلى مستويات الأمن والجودة بالإضافة إلى حماية الملكية وتوفير الخدمة الحكومية بسهولة وكفاءة وفعالية.

هـ. مستوى إدراك العاملين لجودة أمن الموقع:

جدول رقم (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات لمستوى إدراك العاملين لجودة أمن الموقع مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
.40	تؤكد إدارة الموقع على أن المعلومات ستكون آمنة من التعرض للتحريف أو التلف خلال نقلها عبر الانترنت.	4.07	0.81	مرتفع
.39	يوجد معلومات عن حقوق الطبع للموقع.	3.98	1.14	مرتفع
.42	يتوافر العنوان التفصيلي (الجغرافي) للشركة على الموقع الإلكتروني للوزارة.	3.73	1.14	مرتفع
.41	تؤكد إدارة الموقع على أن الموقع يستخدم طرق آمنة لنقل المعلومات.	3.50	1.30	مرتفع
39-42	**جودة أمن الموقع**	3.82	0.54	مرتفع

يظهر من الجدول رقم (10) أنّ المتوسط العامّ لمستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة أمن مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية جاءت بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.82) وانحراف معياري(0.54)، وقد احتلّت الفقرة (40) (تؤكد إدارة الموقع على أن المعلومات ستكون آمنة من التعرض للتحريف أو التلف خلال نقلها عبر الانترنت) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.07) وانحراف معياري (0.81)، في حين جاءت الفقرة (41) (تؤكد إدارة الموقع على أن الموقع يستخدم طرق آمنة لنقل المعلومات) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.50) وانحراف معياري(1.30)، وتفسر هذه النتيجة على أهمية جودة أمن الموقع

لاعتمادها على التعامل الإلكتروني في جميع معاملاتها ومع جميع الأطراف سواء كانوا موظفين أو عملاء، وتطوير برامج تعمل على الحدّ مــن تفــشّي عمليــات التجــسس والاختراق التي تحقّق الأمان الكامل للمواقع الالكترونية.

و. مستوى إدراك العاملين لجودة زبونية الموقع:

جدول رقم (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات لمستوى إدراك العاملين لجودة زبونية الموقع مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
46.	يوفر الموقع الفرصة أمام الزائر الاشتراك بخدمة بــث المعلومــات عــن موضوع خدماتي معين كما ويتيح الفرصة للمواطن أيضاً لتعديل اشــتراكه بتلك الخدمات أو إلغائها.	3.91	0.93	مرتفع
47.	يراعي الموقع الاهتمامات الحالية والمستقبلية للمخــدومين والمــستخدمين الآخرين.	3.70	0.95	مرتفع
43.	يوفر الموقع الإلكتروني امكانية تصفح محتوياته بأكثر من لغة.	3.69	0.96	مرتفع
44.	يراعي محتوى الموقع اختلاف ثقافة الزائرين والمجتمعات التي ينتمــون إليها.	3.62	0.98	مرتفع
45.	يقدم الموقع معلومات وخدمات تراعي الاحتياجات المتنوعة للمخدومين.	3.35	1.03	متوسط
43-47	**جودة زبونية الموقع**	3.65	0.57	مرتفع

يظهر من الجدول رقم (11) أنّ المتوسط العامّ لمستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة زبونية مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية جاءت بدرجة مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.65) وانحراف معياري(0.57)، وقد احتلّت الفقرة (46) (يوفر الموقع الفرصة أمام الزائر الاشتراك بخدمة بث المعلومات عن موضوع خدماتي معين كما ويتيح الفرصة للمواطن أيضاً لتعديل اشتراكه بتلك الخدمات أو إلغائها) المرتبة الأولــى بمتوسط حسابــي بلغ (3.91) وانحراف معياري (0.93)، في حين جاءت الفقرة (45) (يقدم الموقع معلومات وخدمات تراعي الاحتياجات المتنوعة للمخدومين) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.35) وانحراف معياري(1.03).

وهذا يعكس إدراك العاملين في الوزارات الأردنية في أن الخدمات التي تقدمها هي خدمات أساسيه وذات صبغه حيويه، هذا فضلا عن أن تدني مستوى الخدمات فيها يمس بحياة المواطنين ويولد ضغطا عليها، كما يعكس حقيقة أن العاملين في الوزارات الأردنية هم من ذوي الكفاءة على كسب ثقة العملاء، وهم قادرين على برمجة أعمالهم بالطريقة التي تفي باحتياجاتهم، كما أن هذه الوزارات هي ذات جاهزية عاليه للتعامل مع المواطنين وترعى اهتماماتهم، كما تعكس هذه النتيجة الاهتمام من قبل الوزارات الأردنية على نوعية الخدمة المقدمة للمستهلكين كونها تقدم خدمة تشكل عصب الحياة الاجتماعية، والاقتصادي في المجتمع الأردني. كما تفسر هذه النتيجة على أن توفر معدات وأجهزة تقنية حديثة. وتوفر برمجيات حديثة، ومرافق مادية وتسهيلات ملائمة.

السؤال الثاني: ما مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية للثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني ؟

جدول رقم (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية للثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
55.	يثق معظم زملائي ومعارفي بالموقع ويستخدمونه.	4.30	0.74	مرتفع
54.	عندما أرغب بالحصول على معلومات حول الوزارة وخدماتها فإن أول مصدر معلومات أراجعه هو الموقع الإلكتروني للوزارة.	4.28	0.79	مرتفع
50.	أثق بالموقع لشراء الخدمة من خلاله.	4.22	0.79	مرتفع
51.	أثق بالموقع لدفع أية مستحقات مالية.	4.19	0.85	مرتفع
48.	في الوقت الحالي أصبحت الانترنت بيئة آمنة يمكن الثقة بها لإجراء التبادلات عبرها.	4.09	0.86	مرتفع
53.	أثق بالموقع وأنا مستعد لإجراء أية تعاملات إلكترونية يمكّني الموقع من إجرائها مستقبلا.	3.96	0.90	مرتفع
49.	أثق بالموقع لحجز الرحلة التي أنوي القيام بها.	3.88	0.96	مرتفع
52.	اثق بالموقع لقراءة الاعلانات المتعلقة بالخدمات والأنشطة الأخرى.	3.86	0.95	مرتفع
55-48	**الثقة في التبادلات الإلكترونية**	4.10	0.51	مرتفع

يظهر من الجدول(12) أنّ المتوسط العامّ لمستوى إدراك العاملين في الـــوزارات الأردنية للثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني جاءت بدرجـــة مرتفعـــة، وبمتوسط حسابي بلغ (4.10) وانحراف معياري(0.51)، وقد احتلّت الفقرة (55) (يثق معظم زملائي ومعارفي بالموقع ويستخدمونه) المرتبة الأولـــى بمتوسط حسابـــي بلـــغ (4.30) وانحراف معياري (0.74)، في حين جاءت الفقرة (52) (اثق بالموقع لقـــراءة الاعلانات المتعلقة بالخدمات والأنشطة الأخرى) في المرتبة الأخيرة بين فقـــرات هـــذا البعد، بمتوسط حسابي بلغ (3.86) وانحراف معياري(0.95). وتفسر هذه النتيجة على أهمية تعزيز الثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني تظهر، خاصة ما يتعلق بعملية الدفع الإلكتروني كأهم مراحل التعامل وأخطرها، لمحاولة تأمين نظم هذه المواقع لسد الطرق على المتطفلين من قراصنة ومخربين.

4. 2 اختبار فرضيات الدراسة:

قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضـــيات الدراســـة، تـــم إجـــراء اختبارات معامل تضخم التباين، والتباين المسموح به ومعامل الالتواء وذلك من اجـــل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار وذلك على النحو التالي:

تم التأكد من عدم وجود ارتباط عال (Multicollinarity) بين المتغيرات المستقلة باستخدام اختبار معامل تضخم التباين (VIF) (Variance Inflation Factor) واختبـــار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة مـــع مراعـــاة عـــدم تجاوز معامل تضخم التباين (VIF) للقيمة (10) وقيمـــة اختبـــار التبـــاين المـــسموح (Tolerance) اكبر من (0.05) وتم التأكد من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) باحتساب معامل الالتواء (Skewness) مراعين في ذلك أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء تقل عن (1) والجدول رقـــم (13) يبـــين نتائج هذه الاختبارات:

الجدول رقم (13)

اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح ومعامل الالتواء.

أبعاد المتغير المستقل	معامل التباين (أقل من 10) **VIF**	التباين المسموح (اكبر من 5%) **Tolerance**	الالتواء (أقل من 1) **Skewness**
جودة محتوى الموقع	1.816	0.551	0.358
جودة تصميم الموقع	2.405	0.416	0.444
جودة تصفح الموقع والتفاعل معه	2.320	0.431	0.015
جودة خصوصية الموقع	2.447	0.409	0.111
جودة أمن الموقع	2.263	0.328	0.239
جودة زبونية الموقع	1.314	0.266	0.561

نلاحظ أن قيم الاختبار معامل تضخم التباين (VIF) لجميع أبعاد المتغير المستقل تقل عن (10) وتتراوح ما بين (1.314 -2.447)، وأن قيم اختبار التباين المسموح به (Tolerance) تراوحت ما بين (0.266 -0.551) ويعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عال (Multicollinarity) بين أبعاد المتغير المستقل. وقد تم التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي باحتساب معامل الالتواء (Skewness) حيث كانت القيم أقل من (1)، كما تم التأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والتابعة.

جدول (14)

نتائج تحليل التباين للانحدار(Analysis Of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيس الأولى.

المصدر	درجات الحرية	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الانحدار			55.588	9.265		
الخطأ	(6، 335)	0.509	42.079	0.126	*73.76	0.000
الكلي			97.667			

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يوضح الجدول (14) صلاحية نموذج اختبار فرضية الدراسة الرئيس الأولى، ونظراً لارتفاع قيمة(F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$) ودرجات حرية(6، 335)، حيث إن جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية

تفسر(50.9%) من التباين في (الثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني)، وهذا يؤكد دور وأثر أبعاد جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية في تفسير الثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني. وبناء على ذلك نستطيع اختبار فرضية الدراسة الرئيسية الأولى.

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية (جودة محتوى الموقع، وجودة تصميم الموقع، وجودة تصفح الموقع والتفاعل معه، وجودة خصوصية الموقع، وجودة أمن الموقع ، وجودة زبونية الموقع) في الثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني.

جدول رقم (15)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر أبعاد جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية في الثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني

أبعاد جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
جودة محتوى الموقع	0.162	0.027	0.214	*6.067	0.000
جودة تصميم الموقع	0.069	0.032	0.091	**2.170	0.030
جودة تصفح الموقع والتفاعل معه	0.072	0.028	0.107	**2.558	0.011
جودة خصوصية الموقع	0.063	0.027	0.094	**2.336	0.020
جودة أمن الموقع	0.095	0.031	0.135	*3.020	0.003
جودة زبونية الموقع	0.191	0.030	0.261	*6.369	0.000

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$).

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم(15)، ومن متابعة قيم اختبار(t) أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة(جودة محتوى الموقع، جودة أمن الموقع، جودة زبونية الموقع) هي أكثر أبعاد جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية تأثيراً في الثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة(6.067، 3.020، 6.369) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.01$). وأن المتغيرات الفرعية والمتعلقة(جودة تصميم الموقع، جودة تصفح

الموقع والتفاعل معه، جودة خصوصية الموقع) لها تأثير في الثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة(2.558، 2.336، 3.020) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة($\alpha \geq 0.05$). ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.01$) لأبعاد جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية (جودة محتوى الموقع، وجودة تصميم الموقع، وجودة تصفح الموقع والتفاعل معه، وجودة خصوصية الموقع، وجودة أمن الموقع ، وجودة زبونية الموقع) في الثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني.

جدول رقم (16)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بالثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني من خلال أبعاد جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t*
جودة زبونية الموقع	0.355	*18.814	0.000
جودة محتوى الموقع	0.395	*11.196	0.000
جودة أمن الموقع	0.440	*10.414	0.000
جودة تصفح الموقع والتفاعل معه	0.474	*9.385	0.000
جودة خصوصية الموقع	0.491	*5.641	0.001
جودة تصميم الموقع	0.509	*3.546	0.001

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.01$)

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية (جودة محتوى الموقع، وجودة تصميم الموقع ، وجودة تصفح الموقع والتفاعل معه ، وجودة خصوصية الموقع، وجودة أمن الموقع، وجودة زبونية الموقع) في الثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني، كما يتضح من الجدول رقم(16) والذي يبين ترتيب

دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن متغير جودة زبونية الموقع قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (35.5%) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير جودة محتوى الموقع حيث فسر مع متغير جودة زبونية الموقع (39.5%) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثالثاً متغير جودة أمن الموقع حيث فسر مع المتغيرات السابقة(44%) من التباين في المتغير التابع، ودخل رابعاً متغير جودة تصفح الموقع والتفاعل معه حيث فسر مع المتغيرات السابقة مامقداره(47.4%) من التباين في المتغير التابع، ودخل خامساً متغير جودة خصوصية الموقع حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره(49.1%) من التباين في المتغير التابع، دخل أخيراً متغير جودة تصميم الموقع حيث فسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره(50.9%) من التباين في الثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني كمتغير تابع.

الفرضية الرئيسة الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية، تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والعمر) .

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي(One Way Anova) لمستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية تعزى للمتغيرات الديمغرافية للموظفين (العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، والخبرة الوظيفية) وتطبيق اختبار شفيه (Scheffe Test) لاستخراج المقارنات البعدية في حالة وجود الفروق.

الجدول (17)

تحليل التباين لمستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، والخبرة الوظيفية)

المتغير الشخصي	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة(ف)	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات داخل المجموعات	(3، 338)	1.47 96.20	0.49 0.29	**1.72	0.16
المؤهل العلمي	بين المجموعات داخل المجموعات	(3، 338)	4.65 93.02	1.55 0.28	*5.63	0.001
المسمى الوظيفي	بين المجموعات داخل المجموعات	(3، 338)	5.99 91.67	1.99 0.27	*7.37	0.000
الخبرة الوظيفية	بين المجموعات داخل المجموعات	(3، 338)	10.086 87.582	3.36 0.26	*12.97	0.000

* ذات دلالة إحصائية على ($\alpha \leq 0.05$)

** غير دالة احصائياً

أولاً: الفروقات في مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية تبعاً لمتغير العمر.

أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم(17) أنه لا توجد هنالك فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير العمر في مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية حيث وجدت أن($F=1.72$) ومستوى الدلالة ($\alpha = 0.16$) وهذه النتيجة غير معنوية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$)، مما يقتضي قبول الفرضية فيما يتعلق بهذا المتغير.

ثانياً: الفروقات في مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

أشارت النتائج التي يعرضها الجدول (17) للفروقات في مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية تبعاً لمتغير المؤهل

العلمي ، أنه توجد فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير المؤهل العلمي في مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية حيث وجدت أن(F=5.63) ومستوى الدلالة($\alpha \leq 0.001$) وهـذه النتيجـة معنويـة عنـد مـستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$)، مما يقتضي رفض الفرضية فيما يتعلق بهذا المتغير.

ويعزز ذلك نتائج اختبار شيفه للمقارنات البعدية حيث يبين الجدول(18) أن هنالـك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي المؤهل العلمي (الدراسات العليا) ومتوسط الفئة الأولى(ثانوية عامة فما دون) حيث بلغ متوسط الفئة الرابعـة(دراسـات عليا)(3.96)، أما متوسط الفئة الأولى(ثانوية عامة فما دون) فقد بلغ(3.51) ولـصالح المبحوثين ذوي المؤهل العلمي الدراسات العليا.

الجدول رقم (18)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية

لمستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية حسب متغير المؤهل العلمي

فئات المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	ثانوية عامة فأقل	دبلوم متوسط	بكالوريوس	دراسات عليا
ثانوية عامة فأقل	3.51	-	-	-	*0.45
دبلوم متوسط	3.62	-	-	-	-
بكالوريوس	3.71	-	-	-	-
دراسات عليا	3.96	-	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

ثالثاً: الفروقات في مستوى إدراك العاملين في الـوزارات الأردنيـة لجـودة مواقـع الحكومة الإلكترونية الأردنية تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي.

أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم(17) أن هنالك فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير المستوى الوظيفي في مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية حيث وجدت أن (F=7.37) ومستوى الدلالة ($\alpha = 0.000$) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$)، مما يقتضي رفض

الفرضية فيما يتعلق بهذا المتغير.

ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية حيث يبين الجدول(19) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي(مدير مديرية) ومتوسط المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي(موظف) حيث بلغ متوسط المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي(موظف) (3.52)، أما متوسط المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي (مدير مديرية) فقد بلغ(3.87) ولصالح المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي(مدير مديرية).

الجدول رقم (19)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية حسب متغير المستوى الوظيفي

فئات المستوى الوظيفي	المتوسط الحسابي	مدير مديرية	مساعد/نائب مدير	رئيس قسم	موظف
مدير مديرية	3.87	-	-	-	-
مساعد/نائب مدير	3.74	-	-	-	-
رئيس قسم	3.66	-	-	-	-
موظف	3.52	*0.35	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

رابعاً: الفروقات في مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية تبعاً لمتغير الخبرة.

وأشارت النتائج التي يعرضها الجدول (17) أن هنالك فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير الخبرة في مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية حيث وجدت أن ($F=12.97$) ومستوى الدلالة($\alpha = 0.000$) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$)، مما يقتضي رفض الفرضية فيما يتعلق بهذا المتغير.

ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية حيث يبين الجدول(17) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي سنوات الخبرة (16 سنة فأكثر) ومتوسط الفئة الأولى(5سنوات فأقل) حيث بلغ متوسط الفئة الرابعة (16 سنة فأكثر)

(3.85)، أما متوسط الفئة الأولى(5سنوات فأقل) فقد بلغ(3.54) ولصالح المبحوثين ذوي سنوات الخبرة(16 سنة فأكثر).

الجدول رقم (20)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لمستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية حسب متغير الخبرة

فئات الخبرة	المتوسط الحسابي	5سنوات فأقل	6-10 سنوات	11-15 سنة	16 سنة فأكثر
5سنوات فأقل	3.54	-	-	-	*0.31
6-10 سنوات	3.69	-	-	-	-
11-15 سنة	3.72	-	-	-	-
16 سنة فأكثر	3.85	-	-	-	-

- ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

خامساً: الفروقات في مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنيـــة لجـــودة مواقـــع الحكومة الإلكترونية الأردنية تبعاً لمتغير تبعاً للنوع الاجتماعي.

تشير النتائج في الجدول(21) إلى أنه يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين نحو مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية تبعاً (النوع الاجتماعي) وذلك بسبب ارتفاع قيمة(t)المحسوبة عن قيمتها الجدولية، وبلغت قيمة ($t=4.91$) ومستوى الدلالة ($\alpha=0.001$) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.01$)، مما يقتضي رفض الفرضية، والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية في تصورات العاملين نحو مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية تبعاً النوع الاجتماعي. ويبين الجدول أيضاً أن الفروق كانت لصالح الذكور بدليل ارتفاع متوسطهم الحسابي حيث بلغ متوسط إجابة الذكور(3.84)، ومتوسط إجابة فئة الإناث(3.58).

الجدول (21)

نتائج تحليل اختبار(t) لتصورات المبحوثين لمستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية تبعاً لمتغير(النوع الاجتماعي).

المتغير	فئات المتغير	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة(t)	مستوى الدلالة
النوع الاجتماعي	ذكر	208	3.82	0.55	*4.91	0.000
	أنثى	134	3.58	0.46		

* دالة إحصائياً على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

الفرضية الرئيسة الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية للثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني، تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والعمر).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي(One Way Anova) لمستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية للثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني تعزى للمتغيرات الديمغرافية للموظفين في الجامعات السعودية (العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، والخبرة الوظيفية) وتطبيق اختبار شفيه (Scheffe Test) لاستخراج المقارنات البعدية في حالة وجود الفروق.

الجدول (22)

تحليل التباين لمستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية للثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، والخبرة الوظيفية)

المتغير الشخصي	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة(ف)	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات داخل المجموعات	(3، 338)	6.97 108.87	2.32 0.32	*7.22	0.000
المؤهل العلمي	بين المجموعات داخل المجموعات	(3، 338)	7.81 108.03	2.60 0.32	*8.14	0.000
المسمى الوظيفي	بين المجموعات داخل المجموعات	(3، 338)	13.90 101.94	4.63 0.30	*15.36	0.000
الخبرة الوظيفية	بين المجموعات داخل المجموعات	(3، 338)	0.82 115.03	0.27 0.34	**0.80	0.50

* ذات دلالة إحصائية على ($\alpha \leq 0.05$)

** غير دالة احصائياً

أولاً: الفروقات في مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية للثقة بالتبـــادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني تبعاً لمتغير العمر.

أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم(22) أنه توجد هنالك فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير العمر في مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية للثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني حيث وجدت أن($F=7.22$) ومستوى الدلالة(α =0.000) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$)، مما يقتضي رفض الفرضية فيما يتعلق بهذا المتغير.

ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية حيث يبين الجدول(23) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي الأعمار(30 سنة فأقل) ومتوسط الفئة الرابعة(51 سنة فأكثر) حيث بلغ متوسط الفئة الأولى(30 سنة فأقل) (3.99)، أما متوسط الفئة الرابعة (51 سنة فأكثر) فقد بلغ(4.62) ولصالح المبحوثين

ذوي الأعمار(51 سنة فأكثر). وأن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي الأعمار(31-40 سنة) ومتوسط الفئة الرابعة(51 سنة فأكثر) حيث بلغ متوسط الفئة الثانية(31-40 سنة) (4.00)، أما متوسط الفئة الرابعة (51 سنة فأكثر) فقد بلغ(4.62) ولصالح المبحوثين ذوي الأعمار(51 سنة فأكثر). وأن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي الأعمار(41-55 سنة) ومتوسط الفئة الرابعة(51 سنة فأكثر) حيث بلغ متوسط الفئة الثالثة(41-55 سنة) (4.18)، أما متوسط الفئة الرابعة (51 سنة فأكثر) فقد بلغ(4.62) ولصالح المبحوثين ذوي الأعمار(51 سنة فأكثر).

الجدول رقم (23)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية

مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية للثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني تبعاً لمتغير العمر

فئات العمر	المتوسط الحسابي	30 سنة فأقل	31-40 سنة	41-55 سنة	51 سنة فأكثر
30 سنة فأقل	3.99	-	-	-	*0.63
31-40 سنة	4.00	-	-	-	*0.62
41-50 سنة	4.18	-	-	-	*0.44
51 سنة فأكثر	4.62	-	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

ثانياً: الفروقات في مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية للثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

أشارت النتائج التي يعرضها الجدول (22) للفروقات في مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية للثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، أنه توجد فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير المؤهل العلمي في مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية للثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني حيث وجدت أن($F=8.14$) ومستوى الدلالة(α =0.000) وهذه النتيجة

معنوية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$)، مما يقتضي رفض الفرضية فيما يتعلق بهذا المتغير.

ويعزز ذلك نتائج اختبار شيفه للمقارنات البعدية حيث يبين الجدول(24) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي المؤهل العلمي (الدراسات العليا) ومتوسط الفئة الأولى(ثانوية عامة فما دون) حيث بلغ متوسط الفئة الرابعة(دراسات عليا)(4.39)، أما متوسط الفئة الأولى(ثانوية عامة فما دون) فقد بلغ(3.77) ولصالح المبحوثين ذوي المؤهل العلمي الدراسات العليا. وأن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي المؤهل العلمي (الدراسات العليا) ومتوسط الفئة الثانية(دبلوم متوسط) حيث بلغ متوسط الفئة الرابعة(دراسات عليا)(4.39)، أما متوسط الفئة الثانية(دبلوم متوسط) فقد بلغ(4.03) ولصالح المبحوثين ذوي المؤهل العلمي الدراسات العليا، وأن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي المؤهل العلمي (ثانوية عامة فما دون) ومتوسط الفئة الثالثة(بكالوريوس) حيث بلغ متوسط الفئة الأولى(ثانوية عامة فما دون) (3.77)، أما متوسط الفئة الثالثة(بكالوريوس) فقد بلغ(3.22) ولصالح المبحوثين ذوي المؤهل العلمي بكالوريوس.

الجدول رقم (24)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية للثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني حسب متغير المؤهل العلمي

فئات المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	ثانوية عامة فأقل	دبلوم متوسط	بكالوريوس	دراسات عليا
ثانوية عامة فأقل	3.77	-	-	*0.45	0.62
دبلوم متوسط	4.03	-	-	-	0.36
بكالوريوس	4.22	-	-	-	-
دراسات عليا	4.39	-	-	-	-

- ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

ثالثاً: الفروقات في مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنيـــة للثقـــة بالتبـــادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي.

أشارت النتائج التي يعرضها الجدول رقم(22) أن هنالك فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير المستوى الوظيفي في مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية للثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني حيث وجدت أن($F=15.36$) ومستوى الدلالة($\alpha =0.000$) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة($\alpha \leq 0.05$)، مما يقتضي رفض الفرضية فيما يتعلق بهذا المتغير.

ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية حيث يبين الجدول(25) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي(مدير مديرية) ومتوسط المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي(موظف) حيث بلغ متوسط المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي(موظف) (3.19)، أما متوسط المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي (مدير مديرية) فقد بلغ(4.25) ولصالح المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي(مدير مديرية).

وأن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي(مساعد/نائب مدير) ومتوسط المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي(موظف) حيث بلغ متوسط المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي(موظف) (3.19)، أما متوسط المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي (مساعد/نائب مدير) فقد بلغ(4.23) ولصالح المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي(مساعد/نائب مدير). وأن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي(رئيس قسم) ومتوسط المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي(موظف) حيث بلغ متوسط المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي(موظف) (3.19)، أما متوسط المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي (رئيس قسم) فقد بلغ(4.10) ولصالح المبحوثين ذوي المستوى الوظيفي(رئيس قسم).

الجدول رقم (25)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية للثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني حسب متغير المستوى الوظيفي

فئات المستوى الوظيفي	المتوسط الحسابي	مدير مديرية	مساعد/نائب مدير	رئيس قسم	موظف
مدير مديرية	4.25	-	-	-	-
مساعد/نائب مدير	4.23	-	-	-	-
رئيس قسم	4.10	-	-	-	-
موظف	3.19	*1.06	*1.04	*0.91	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

رابعاً: الفروقات في مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية للثقـــة بالتبـــادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني تبعاً لمتغير الخبرة

وأشارت النتائج التي يعرضها الجدول (22) أنه لا هنالك فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير الخبرة في مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية للثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني حيث وجدت أن (F=0.80) ومستوى الدلالة(0.50= α) وهذه النتيجة غير معنوية عند مستوى دلالة(α ≤0.05)، مما يقتضي قبول الفرضية فيما يتعلق بهذا المتغير.

خامساً: الفروقات في مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية للثقة بالتبـــادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني تبعاً لمتغير تبعاً للنوع الاجتماعي:

تشير النتائج في الجدول(26) إلى أنه يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في تصورات العاملين نحو مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية للثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني تبعاً (النوع الاجتماعي) وذلك بسبب ارتفاع قيمة(t)المحسوبة عن قيمتها الجدولية، وبلغت قيمة (t=6.30) ومستوى الدلالة (α=0.000) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة(α≤0.05)، مما يقتضي رفض الفرضية، والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية في تصورات العاملين نحو مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية للثقة بالتبادلات الإلكترونية

عبر الموقع الإلكتروني تبعاً النوع الاجتماعي. ويبين الجدول أيضاً أن الفروق كانت لصالح الذكور بدليل ارتفاع متوسطهم الحسابي حيث بلغ متوسط إجابة الذكور(4.24)، ومتوسط إجابة فئة الإناث(3.85).

الجدول (26)

نتائج تحليل اختبار(t) لمستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية للثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني تبعاً لمتغير(النوع الاجتماعي).

المتغير	فئات المتغير	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة(t)	مستوى الدلالة
النوع الاجتماعي	ذكر	208	4.24	0.53	*6.30	0.000
	أنثى	134	3.85	0.58		

* دالة إحصائياً على مستوى ($\alpha \leq 0.05$))

4. 3 مناقشة النتائج:

1. دلت النتائج أنّ مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية، جاءت بدرجة مرتفعة، وقد احتّل بُعد جودة تـصفح الموقـع والتفاعل معه المرتبة الأولى، يلي ذلك بُعد جودة أمن الموقع، وجاء فـي المرتبـة الثالثة بُعد جودة زبونية الموقع، وجاء في المرتبة الرابعة بُعد جـودة خـصوصية الموقع، وجاء في المرتبة الرابعة بُعد جودة محتوى الموقع، في حـين جـاء فـي المرتبة السادسة والأخيرة بُعد جودة تصميم الموقع. وتفسر هذه النتيجـة علـى أنّ اهتمامات المستفيدين تتركز على جودة تصفح الموقع والتفاعل معه وهي أكثر مـا يهم المستفيدين، وعلى أساسها يكون تقويمهم للموقع، ومدى قبولهم له أو إعراضهم عنه، كما أنّ مواقع الحكومة الإلكترونية تشتمل علـى وجـود تعليمـات واضـحة لاستخدام أي جزء من الموقع، وبرنامج مساعدة لمـساعدة المـستخدمين، وأدوات اتصال وتغذية راجعة بين المستخدمين والموقع من خلال وسائل اتصال مختلفة.

إن مسعى معظم الدول هو الوصول لجودة المحتوى لخلق بنية أساسية للمعلومات بالمجتمع وتطوير وتحديث النظم الرقمية، فهو سعي للارتقاء بمستوى كافـة الخـدمات

المقدمة داخل الموقع الإليكتروني ، وتقع على عاتق المصمم مسؤولية إنتاج المحتوى وتقديم التسهيلات لتوظيفه و تقديمه في الصورة المناسبة؛ بمعنى آخر تسويق ذلك المحتوى وتسليمه للمستفيد النهائي وتكون عملية جماعية ويجب الحرص على تقليص الصعوبات والعراقيل التي تواجه المستخدم للموقع . والتقت مع دراسة (المجالي،2009) والتي أشارت نتائجها إلى أن مستوى جودة الخدمات الالكترونية المقدمة في أجهزة الخدمة المدنية قد جاء مرتفعاً.

2. دلت النتائج أنّ المتوسط العامّ لمستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية للثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني جاءت بدرجة مرتفعة، وتفسر هذه النتيجة على أنّ الثقة بالتبادلات الإلكترونية تتمثل في كسب ثقة الناس، وذلك عبر الالتزام بالمصداقية والموضوعية وإدراك خدمة المصلحة العامة وحماية المستخدمين ، وتوفير نطاق واسع من المعلومات لتمكين الجمهور من اتخاذ القرارات الصحيحة، من اجل الحصول على درجة التأكيد بما يفيد الثقة في مواقع الشبكة ويجب على المنشأة إن تفي بمبادئ الثقة الإلكترونية والتحقق من قيام الموقع بحماية وتأمين البيانات الخاصة بالبطاقة الائتمانية للعملاء.

وإن الموقع التجاري يمثل شركة موجودة فعلا فضلا عن قدرة الموقع على استقبال واستخدام البيانات الخاصة بصورة أمنة. وأن المعلومات الخاصة بالعملاء سوف تستخدم في حدود عمليات البيع والشراء وسوف تكون لها الخصوصية الكاملة.

3. دلت النتائج أن المتغيرات الفرعية التالية والمتعلقة(جودة محتوى الموقع، جودة أمن الموقع، جودة زبونية الموقع) هي أكثر أبعاد جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية تأثيراً في الثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني، وإن متغير متغير جودة زبونية الموقع قد احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (35.5%) من التباين في المتغير التابع، ودخل متغير جودة محتوى الموقع حيث فسر مع متغير جودة زبونية الموقع (39.5%) من التباين في المتغير التابع، ودخل ثالثاً متغير جودة أمن الموقع حيث فسر مع المتغيرات السابقة(44%) من التباين في المتغير

التابع، ودخل رابعاً متغير جودة تصفح الموقع والتفاعل معـــه حيـــث فـــسر مـــع المتغيرات السابقة ما مقداره(47.4%) من التباين في المتغير التابع، ودخل خامـــساً متغير جودة خصوصية الموقع حيث فسر مع المتغيرات السابقة مامقداره(49.1%) من التباين في المتغير التابع، دخل أخيراً متغير جودة تصميم الموقع حيث فـــسر مع المتغيرات السابقة ما مقداره(50.9%) من التباين في الثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني كمتغير تابع.

إنّ الهدف الأسمى الذي يجب أن تسعى إليه المنشأة هو القدرة على تجاوز العقبات التي لابدّ وأن تواجهها خلال التعامل الإلكتروني مع جميع الأطراف، ولذلك فإنه لابدّ من تركيب جميع الأنظمة التي تحقق مطلب الأمان ، فجودة مواقع الحكومة الإلكترونية والسياسات الأمنية مطلبان ضروريان لمعظم مواقع المنشآت الإلكترونية ، فهما يلعبان دوراً هاماً في تقليل المخاطر التي قد تتعرض لها المنشأة ويؤثران تقنياً عن طريق تدمير أنظمة المنشأة وخادماتها، أو معنوياً وذلك بتشويه سمعتها في حال تسربت إحدى المعلومات السرية التي تحتفظ بها المنشأة ممّا يؤدي إلى انعدام ثقة عملائها بها.

كما يعكس هذا أهمية التركيز على الوعي بخدمات الحكومة الالكترونية وأن الخدمات التي تقدمها هي خدمات أساسيه وذات صبغه حيويه، هذا فضلا عن أن تدني مستوى الخدمات فيها يمس بحياة المواطنين ويولد ضغطا عليها. كما تواجه المواقع وما تقدمه من خدمات معلومات على شبكة الإنترنت مجموعة من المخاطر التي تفرضها التطورات السريعة في تقنية المعلومات والاتصالات عن بعد، كما أن المستفيد من خدمات الموقع قد يتأثر سلوكه في البحث عن المعلومات والوصول إليها تأثراً شديداً باستخدامه المكثف لمصادر المعلومات وتعددت المخاطر من منافسة بين المواقع من أجل إحتلال الصدارة في التصنيف ،كذلك القرصنة هي بشكل عام القدرة على تحقيق هدف معين بطريقة غير شرعية وذلك من خلال نقاط ضعف في نظام الحماية .

والتقت مع دراسة (Al-Nagi &Hamdan,2009) ودراسة (Colesca, 2009) والتي أشارت نتائجها إلى ضرورة رفع كفاءة الخدمات التقنية والمؤسسية

المقدمة للمواطنين، وتقديم الخدمات التي تلامس حاجة المواطنين ضمن قدراتهم، كما بينت وجود ميل من قبل المواطنين نحو المشاركة في صنع القرار.

4. دلت النتائج ان هنالك فروق مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية، تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي، وما يفسر هذه النتيجة أنه كلما زاد مؤهل الفرد العلمي أصبح أكثر دراية وإدراكاً لتفاصيل العمل ومتطلبات التعامل مع جودة مواقع الحكومة الإلكترونية.

ودلت النتائج ان هنالك فروق مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية، تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي، وما يفسر هذه النتيجة انه كلما ارتقى المستوى الوظيفي للعاملين أصبحوا أكثر علما بسياسات وإجراءات واستراتيجيات ومتطلبات جودة مواقع الحكومة الإلكترونية التي تعنى بالالتزام بمعاييرها وبالمنافع التي تتحقق التعامل معها.

ودلت النتائج ان هنالك فروق مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية، تبعاً لمتغير الخبرة، ويمكن تفسير تلك النتيجة أنه كلما زاد عمر الموظف زادت تبعاً لذلك خبراته وأصبح أكثر علماً ودراية بحيثيات العمل، الأمر الذي يؤهله للتعامل مع متطلبات جودة مواقع الحكومة الإلكترونية ويكون أكثر عطاءً وتوظيفاً لها.

5. دلت النتائج أنّ هنالك فروق ذات لمستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية للثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني، تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والعمر). ويمكن تفسير تلك النتيجة أنه كلما زاد عمر العامل أصبح أكثر نضجا ووعيا والماما وإدراكا لحيثيات العمل، وتزداد معارفه بوعي متلقي الخدمة عن الثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني ويصبح أكثر تمييزا لمنافع استخدامها وبما تحققه للمنظمة من ميزات تنافسيه واختصارها للوقت والجهد اللازمين لانجاز العمل.

6. وأنه كلما ارتفع المؤهل العلمي للعاملين، اصحبوا أكثر دراية ووعيا بحيثيات العمل، وتزداد معارفهم بحاجات ووعي متلقي الخدمة لأهمية التبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني لعلمهم بفوائدها. وانه كلما زادت خبرات العاملين، زادت معارفهم بحاجات ووعي متلقي الخدمة لأهمية الحكومة الالكترونية وخدماتها، واصحبوا أكثر إدراكا لضرورة توظيف الخدمة الإلكترونية لتسيير أعمالهم، ذلك لأنها تسهل الحصول على المعلومات اللازمة والتي بدورها تساعد على تبسيط الأعمال والإجراءات.

3. 4 التوصيات:

بالاعتماد على نتائج الدراسة يمكن الخروج بالتوصيات التالية:

1- العمل على تعزيز أبعاد جودة مواقع الحكومة الإلكترونية والثقة بالتبادلات الإلكترونية، من خلال الأبعاد الفرعية للجودة، قادرة على تزويد إدارتها بما تحتاجه من معلومات كمية ونوعية في الوقت المناسب والشكل المناسب، وعلى جميع المستويات الإدارية فيها.

2- العمل على بث الثقة والطمأنينة في نفوس المستخدمين لمواقع الحكومة الإلكترونية للتغلب على المخاوف التي يبديها البعض من استخدام المواقع الإلكترونية.

3- دلت النتائج على وجود أثر لأبعاد جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية في الثقة بالتبادلات الإلكترونية، لذا يجب العمل على:

أ- ضرورة التركيز على المعلومات المتوفرة على المواقع والتي يتم استخدامها من خلال الوسائل التكنولوجية الحديثه كونها تحقق الدقة والسرعة في إيصال المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب.

ب- التركيز على تقديم أفضل المعلومات التي يحتاجها المستفيد والتي تمكن من اتخاذ القرار المناسب و تعمل على تقليل الاخطاء التي تحدث أثناء العمل في الإدارة.

ج-الاستفادة من المواصفات المقترحة في اعتماد جودة المواقع الإلكترونية من قبل الجهات الرسمية، أو الجهات ذات العلاقة بما يحفز من حركة التطوير لتلك المواقع ويزيد من كفاءتها وفاعليتها.

4-تقويم المواقع الحالية وفق مواصفات الجودة بطريقة مؤسسية، وعدم الاعتماد على الجهود الفردية في تقويم المواقع الإلكترونية كما تقتضيه متطلبات الجودة، ووفـــق الأساس الذي قامت عليه الدراسة.

5- استخدام طرق متعددة مناسبة عند استخدام المواصفات بما يتناسب مع كل محـــور، وذلك لضمان موضوعية النتائج، وتحقيق ضمان الجودة.

6-ضرورة توفير المتطلبات المالية، والإدارية، والفنية لمواقع الحكومة الإلكترونيـــة ، لضمان تحقيق الجودة واستمرار فاعليتها.

7- إجراء مزيد من الدراسات والبحوث النظرية والعملية لتعزيز مفهوم جودة المواقـــع الإلكترونية ونشر ثقافة الجودة.

المراجع

أ. المراجع العربية:

الباز، داود عبد الرزاق (2004). **الإدارة العامة (الحكومة الالكترونية) وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه،** لجنة التأليف والنشر، جامعة اليرموك، الأردن ص 71-89.

الحنيطي، محمد (2005). **الحكومة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة المقدمة إلكترونياً :دراسة حالة دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن،** ورقة عمل، مؤتمر إدارة الأعمال الأول، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

الربيحات، أمنه (2004). "**اثر التهديدات الأمنية في امن المعلومات في ضوء تطبيق لحكومة الالكترونية** "، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.

أبو سديرة، محمود (2002). **الحكومة الالكترونية،** ندوة الحكومة الالكترونية بتاريخ 5-2002/4/7، الدوحة، قطر.

الشيمى، منى (2006). **معايير جودة المواقع الالكترونية** بحث مقدم لمؤتمر الاتحاد الدولى لبحوث الإعلام و الاتصال (القاهرة – الجامعة الأمريكية – 23 – 28 يوليو 2006).

الطخيم ، سلطان سليمان (2005). أهمية السياسات الأمنية للمعلومات. جريدة الرياض العدد (13438). متوفر عبر الموقع الإلكتروني http://coeia.edu.sa/images /stories/PDFs / security_policies.pd

عبد النبي، طه ياسين (2003). "الاختراق في شبكة الإنترنت"،المركز القومي للمختبرات الإنشائية،العراق، متوفر عبر. Arab computing .come /haking . http://internet html .

العبود، فهد بن ناصر (2003). **الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ** الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية.

العتيبي، علي عبدالله (2004). **معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية من وجهة نظر**

العاملين في القطاع الحكومي، (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة).

العزام، أحمد حسن (2001). **الحكومة الالكترونية في الأردن إمكانيات التطبيق**، (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد).

العلاق ، بشير، ياسين ، سعد (2004). **التجارة الإلكترونية** ، عمان:دار وائل للنشر والتوزيع.

العواملة، نائل (2000). **الحكومة إلكترونية :من الاستراتيجية إلى التطبيق** "دار الفارس للنشر والتوزيع، عمان.

العواملة، نائل (2002). الحكومة الالكترونية ومستقبل الإدارة العامة دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر، بحث منشور، **مجلة تكنولوجيا المعلومات**، العدد6 ص 12-33.

الغرابي، أحمد (2006). " الحكومة التي لا تنام ضرورة لآفاق المستقبل ."**مجلة أهلا وسهلا**، السنة (30) ، العدد(2)، ص ص 40-43.

غريبي ، واجب (2006). " الحكومة الالكترونية – مفهومها، متطلباتها وفوائدها "، **مجلة علوم إنسانية** ، العدد(31)، ص ص 48-68.

المجالي، رائد (2009). **اثر جودة خدمات الحكومة الالكترونية في أجهزة الخدمة المدنية على رضا متلقي الخدمة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.

مرغلاني، محمد أمين (2008). اتجاهات موظفي المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمدينة جدة: نحو تطبيق نظام التعاملات الإلكترونية، **مجلة Cybrarians**، العدد (16)، ص 58-79 .

المطيري، احمد عيد(2007). **اتجاهات المديرين في الوزارات نحو تبني الحكومة الالكترونية في دولة الكويت**، (رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية).

أبو مغايض ،" محمد خير "سليم (2004). **متطلبات النجاح وإمكانية التطبيق والأبعاد المستقبلية للحكومة الإلكترونية في الأردن** "رسالة دكتوراه، جامعة عمان العربية

للدارسات العليا، كلية الدارسات الإدارية والمالية العليا.

المغربي، عبد الحميد (2004). " متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها: دراسة تطبيقية على ميناء دمياط "، **بحث منشور، المؤتمر السنوي العشرون: صناعة الخدمات في الوطن العربي رؤية مستقبلية،** جامعة المنصورة.

الهوش، أبو بكر، (2003). **.الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق** .مجموعة النيل العربية، القاهرة.

ياسين، احمد (2004). " **مدى جاهزية القطاع الحكومي الأردني لتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية** " رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك ، الأردن .

ب. المراجع الأجنبية:

Abanumy A., Al-Badi A., & Mayhew P., (2005)"e-Government Website Accessibility: In-Depth Evaluation of Saudi Arabia and Oman," The **Electronic Journal of e-Government**, 3(3) 99-106

Achour H. and Bensedrine N.,(2005) "**An Evaluation of Internet Banking and Online Brokerage in Tunisia," in Proceedings of the 1st International Conference on E-Business and E-learning (EBEL)**, Amman, pp. 147-158. Jordan,

Al Nagi, Eman & Hamdan, Mohammad (2009) ,Computerization and e-Government implementation in Jordan: Challenges, obstacle and successes " **Government Information Quarterly**, issue 26, P.577.

Al-Omari, Hussein (2006)E-Government Architecture In Jordan: A Comparative Analysis .**Journal of Computer Science** 2 (11): 846-852, ISSN 1549-363

Applegate, L.M (2000) " **E- business Model** " New Jersey : prentice hall p.109

Basu A., (2002)"**Context-Driven Assessment of Commercial Web Sites**," in Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences,

Carlos, S, Mar, R, Pilar Portillo-Tarragona(2009) Determinants of e-government extension, **Online Information Review,** 33(3) 476 - 49

Carpenter, B. (2002) Avoiding the Pitfalls of web Design. **Computers in Libraries**; 22 (10) 8-19.

Choi , S . Y , and A.B. Whinston .(2000) **The Internet Economy , Technology** , and Practice . Austin , Txismartecom. Com.p.8

Choudrie J., Ghinea G. and Weerakkody V., (2004)"Evaluating Global e-Government Sites: A View Using Web Diagnostic Tools," **Electronic Journal of e-Government**, vol. 2, no. 2, pp. 105-114

Christos, H, Babis M, Xenia, P & Gregoris, M; (2007) Classification and synthesis of quality approaches in e-government services, **Internet Research,** 17(4) 378 - 401

Coates, D (2003). **Implementing Electronic Government Statement. Report to Cabinet.** Ohio State University Extension, USA Plan Ref: 216.

Colesca, S (2009) , Increasing E-trust: A solution To Minimize Risk In E-government Adoption, j**ournal of applied quantitative methods**, 4(1) pp: 82-103.

Cunningham , M .S. (2001)**B2B: HOW to Build a Profitable E-Commerce Strategy** . Cambridge : Parsons pub.

Deshpande, B. Chandrarathna & ,G Ginige, C (2002) Avoiding the Pitfalls of web Design. **Computers in Libraries**; Vol. 22 Issue 1, pp: 12-17

Diniz E., Porto M. R., and Adachi T, (2005), "Internet Banking in Brazil: Evaluation of Functionality, Reliability, and Usability," The Electronic **Journal of Information Systems Evaluation**, vol. 8, no. 1, 2005, pp. 41-50.

Elsheikh, Yousef (2007) **E government in Jordan : challenges and opportunities,** 12th September, Innovation North, Faculty of Information& Technology.

Evan, Donna & Yen, David (2006) ,E-government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development, **Government Information Quarterly**, issue 23, p. 207-215.

Fang-Ming Hsu, Tser-Yieth Chen, Shuwen Wang(2009) Efficiency and satisfaction of electronic records management systems in e-government in Taiwan, Th**e Electronic Library**, Volume: 27 , Issue: 3, Page: 461 – 473.

Granath K.,(2006) "**Evaluating of the Home Page of the Top 100 University Web Sites**. Available at: http://www.lib.umt.edu/research/guide/ int_evalweb.htm, last visited

Gambetta, D., (2000). **Trust: Making and Breaking Cooperative Relations**, electronic edition, Department of Sociology, University of Oxford.

Gledec G.,(2005) "**Evaluating Web Site Quality**," in Proceedings of the 7th Internet Users Conference (CUC2005), Croatia

Green Berg , P.(2002) **CRM at the Speed of Light : Capturing and Keeping Customers in Internet Real Time ,** 2nd ed New York : Mc Graw– hill

Hasan L. R. & Abuelrub E.,(2006) "**Criteria for Evaluating Quality of Websites,**" in Proceedings of the 6th IBMA International Conference on Managing Information in Digital Economy, Germany

Heimlich J. and Wang K., (1999) "**Evaluating the Structure of Web Sites,"** Environmental Education and Training Partnership Resource Library, Ohio State University Extension, USA

Huber, G. (2003) **The Business Environment in the Digital economy network :** MCGrew- hill

Hussin H., Suhaimi M., & Mustafa M.(2005), "e-Commerce and Ethical Web Design: Applying the BBBOnline Guidelines on Malaysian Web Sites," The **International Arab Journal of Information Technology**, vol. 2, no. 3, pp. 218-226

Kokkinaki I. A., Mylonas S., and Mina S., (2005)"**e-Government Initiatives in Cyprus**," e-Government Workshop (eGOV05), Brunel University, UK

Krauss K., (2003)"**Testing an e-Government Website Quality Questionnaire: A Pilot Study**," in Proceedings of the 5th Annual Conference on World Wide Web Applications (WWW2003).

Lamsal, P., (2006). **Understanding trust and security. Department of Computer Science**, University of Helsinki, Finland.

Lautenbach M. A. E, Schegget I. S., Schoute A. M. and Witteman C. L. M, (2006)"**Evaluating the Usability of Web Pages: A Case Study**," available at: http://www.phil.uu.nl/preprints /ckipreprints/PREPRINTS /preprint011.pdf,

Lederer , P(1998) **E- business Model** " New Jersey : prentice hall

Lipnack , j, and j. stamps .(2000) **virtual teams - Reaching Across space , time , and organization with technology** , 2nd ed , new york, John wily and sones

Litan, A., (2001). **Online Trust: Earning it big time means big-time earnings**. Gartner Group Research Center.

Luhmann, N., (2007). **Trust and Power.** Ann Arbor,MI: University Microfilms International.

Ma H. and Zaphiris P.(2003), "**The Usability and Content Accessibility of the e-Government in the UK,"** in Proceedings of Human Computer Interaction International Conference, Greece

Madeja N. and Schoder D, (2003)"**Designed for Success: Empirical Evidence on Features of Corporate Web Pages**," in the Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences.

Molla A. and Licker S. P.(2001) **e-Commerce Systems Success: An Attempt to Extend and Respecify the Delone and Maclean of IS Success**," Journal of Electronic Commerce Research, vol. 2, no. 4, 2001, pp. 131-141

Paynter J. and Chung W., (2002)"**An Evaluation of Internet Banking in New Zealand,"** in Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences

Reilly, G. and C. Rozwell, (2004). **B2B resiliency is built on trust**. Gartner Group Research Center.

Robert M. Davison, Christian Wagner, Louis C.K. Ma(2005) From government to e-government: a transition model, **Information Technology & People,** Volume: 18 , Issue:3, Page: 280 - 299

Salouer , G.(2001) **Creating and Capturing value : Perspective and Cases on E-commerce .** New York : Wiley p.59

Singh I. and Sook A.,(2002) "**An Evaluation of the Usability of South African University Web Sites**," in Proceedings of the 2002 CITTE Conference, Durban, South Africa

Singh M. and Fisher J. (1999), "E**lectronic Commerce Issues: A Discussion**

of Two Exploratory Studies," in the Proceedings of the Electronic 3rd Annual Conference on Electronic Commerce, Victoria University, New Zealand, November.

Srivihok A., (2000) "**An Assessment Tool for Electronic Commerce: End User Evaluation of Web Commerce Sites**," Technical Report, Faculty of Science, Kasetsart University, Bangkok, Thailand.

Tan F. and Tung L.,(2003) "**Exploring Website Evaluation Criteria Using the Repertory Grid Technique: A Web Designers' Perspective**," in the Proceedings of the 2nd Annual Workshop on HCI Research in MIS, WA

Turban , E ,(2004) **Electronic commerce** , New Jersey , person education ,prentice hall ,p.173

Tyson , J.(2008). **How Encryption Works**. Available online http://computer. howstuffworks.com/encryption4.htm .

Verdegem,, Pieter & Verleye , Gino(2009) ,User-centered E- Government in practice: A comprehensive model for measuring user satisfaction" **Government Information Quarterly**, issue 26 p. 487-493.

Warkentin, M., D. Gefen, P.A. Pavlou and G.M. Rose, (2002). Encouraging citizen adoption of e-Government by building trust. **Electronic Markets**, 12: pp 157-162.

Yogesh D., Anupama C & ,.Athula G. (2003) **web site auditing- First step towards Re-engineering. Proceedings of the 14th internatnional conference on software engineering and knowledge engineering table of contents**. SESSION :workshop on web engineering table of contents. P 731 - 737. N Y, USA

Yoo S. and Jin J., (2004) "Evaluation of the Home Page of the Top 100 University Web Sites," Ac**ademy of Information and Management Sciences,** vol. 8, no. 2, pp. 57-69

Zankl, V.W., (2005). Legal circumstances on the way from e-commerce to e-Government and e-xistance.

Zhang P. and Dran G., (2001) "**Expectations and Ranking of Website Quality Features: Results of Two Studies on User Perceptions**," in the Proceedings of the 34th Hawaii International Conference on System Sciences

الملحق (أ)

أداة الدراسة بصورتها النهائية

تقييم جودة مواقع الحكومة الإلكترونية وأثرها على الثقة بالتبادلات الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين في الوزارات الأردنية

تحية وبعد،

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى **جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية وأثرها على الثقة بالتبادلات الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني** من وجهة نظر الموظفين ؛ لذا فإنّ تعاونك في الإجابة بدقة على فقرات هذه الاستبانة سيسهم في التوصل إلى نتائج موضوعيّة ومفيدة. علما بأنّ أية معلومات أو آراء ستقدمها ستعامل بسريّة تامّة، ولن تستخدم إلا لغايات البحث العلمي.

وفاء الملاحيم

القسم الأول: معلومات عامة: لطفا ضع X بمحاذاة الإجابة التي تعبر عن معلوماتك وآرائك الشخصية:

الجنس	( ) ذكر ( ) أنثى
العمر	( ) اقل من 20 سنة ( ) 20-أقل من 30 سنة ( ) 30 إلى أقل من 40 سنة ( ) 40إلى أقل من 50 سنة ( ) 50 سنة فأكثر
اسم الوزارة التي تعمل بها ، وعنوانها الإلكتروني	العنوان الإلكتروني:..------.
التخصص الأكاديمي	لطفا أذكر.................................
المركز الوظيفي	( ) مدير ( ) مساعد مدير ( ) رئيس قسم ( ) موظف
الخبرة الوظيفية	( ) 5 سنوات او اقل ( ) 6-10 سنوات ( ) 11سنة فأكثر
مهارة استخدام الانترنت	( ) عالية (*) متوسطة ( ) ضعيفة
معدل تصفحك للانترنت	( ) مرة على الأقل يوميا ( ) مرة على الأقل أسبوعيا ( ) مرة على الأقل شهريا ( ) مرة على الأقل فصليا ( ) لا أستخدم الانترنت نهائيا

القسم الثاني: من فضلك تصفح بدقة الموقع الإلكتروني للوزارة التي تعمل بها، ثم ضع X بمحاذاة الإجابة التي تعبر عن وجهة نظرك في موقعها الإلكتروني:

رقم الفقرة	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	جودة محتوى الموقع					
1.	تتصف المعلومات الموجودة على الموقع الإلكتروني بأنها حديثة.					
2.	يظهر الموقع للمستخدم تاريخ آخر تحديث للمعلومات التي يتضمنها.					

.3	يحتوي الموقع معلومات عن أهداف الوزارة.					
.4	يحتوي الموقع معلومات عن نشأة الوزارة وتطوّرها.					
.5	يحتوي الموقع معلومات عن الخدمات والأنشطة التي تقدّمها الوزارة.					
.6	يتنوع أسلوب تقديم محتوى الموقع ما بين ملفات نصية، أو صوتية أو فيديو أو صور.					
.7	تتسم المعلومات على الموقع الإلكتروني للوزارة بالدقة.					
.8	يوضّح الموقع مصدر المعلومات التي يحتويها.					
.9	يتم عرض المعلومات على الموقع الإلكتروني بشكل موضوعي ودون تحيز.					

رقم الفقرة	**الفقرة**	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	جودة تصميم الموقع					
.10	إن تصميم الموقع الإلكتروني مبتكر ويشعر الزائر بالرغبة في البقاء عليه ومعاودة زيارته.					
.11	إنّ تصميم الموقع الإلكتروني يتناسب مع نوع الخدمات التي يقدمها.					
.12	تتوزع الصور والنصوص والألوان داخل الصفحة الواحدة على الموقع بشكل متوازن.					
.13	تمّ استخدام الألوان الفاتحة كخلفيات مناسبة لموقع الشركة الإلكتروني.					
رقم الفقرة	**الفقرة**	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
.14	لا يزيد عدد الألوان المستخدمة للنصوص عن أربعة داخل أي صفحة من صفحات الموقع.					
.15	حجم ملفات الفيديو والصوت والصورة صغير بحيث لا تؤثر على سرعة تحميل الصفحة.					
.16	يتم استخدام النصوص المصاحبة لجميع ملفات الفيديو والصوت والصورة لمعرفة موضوعها في حالة صعوبة تحميلها من الموقع.					

.17	الخطوط المستخدمة في صفحات الموقع الإلكتروني حجمها مناسب ويسهل قراءتها.					
.18	من السهل قراءة موضوعات الموقع لوجود مسافات واضحة بين الفقرات.					
.19	هناك اهتمام بوضع عناوين رئيسة وفرعية عند كتابة صفحات الموقع الإلكتروني.					
.20	يحتوي الموقع على فهرس أو وصلات تساعد المستخدم على الانتقال من الصفحة الرئيسة إلى جميع صفحات الموقع.					
.21	هناك اتساق وتوافق في طريقة عرض جميع صفحات الموقع الإلكتروني للشركة.					
.22	يوجد روابط لمواقع إلكترونية مفيدة ذات علاقة بموقع الشركة وأهدافها.					
.23	تعمل الروابط بشكل صحيح بحيث يتم الانتقال إلى المكان المطلوب بشكل صحيح.					
.24	يوجد روابط لمواقع إلكترونية مفيدة ذات علاقة بنشاطات الشركة وخدماتها.					
	جودة تصفح الموقع والتفاعل معه					
.25	عندما استخدمت الموقع الإلكتروني للوزارة للمرة الأولى وجدته سهل الاستخدام.					
.26	من السهل تصفح الموقع الإلكتروني والوصول إلى المعلومات اللازمة منه.					
.27	من السهل إيجاد الموقع الإلكتروني للوزارة من محركات البحث.					
.28	يوجد عدّاد لمعرفة عدد المستخدمين للموقع في فترة معينة.					
.29	يوفر الموقع جميع الخدمات باستمرار ودون انقطاع في أي وقت.					
.30	من السهل تحميل صفحات من الموقع الإلكتروني.					
.31	عند حدوث مشكلة للمستخدم أثناء تفاعله مع الموقع يوجد برامج مساعدة ويتم إرسال رسائل إشعار بالخطأ لمساعدة المستخدم.					
.32	يوجد جزء يتعلق بالأسئلة المتكررة مع إجاباتها على الموقع.					
.33	يوفر الموقع امكانية البحث بالاعتماد على كلمات مفتاحية أو بحث حسب السؤال....					
رقم الفقرة	**الفقرة**	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
.34	يحتوي الموقع على أدوات اتصال - كالبريد الالكتروني أو الدردشة أو نماذج التقويم- للحصول على تغذية راجعة (آراء ومقترحات) من المستخدمين حول الموقع وأدائه.					
	جودة خصوصية الموقع					
.35	تؤكد سياسة حماية الخصوصية بأنه عندما ترغب إدارة الموقع بجمع أية معلومات شخصية عني فإنه سيتم إشعاري بذلك.					

.36	تؤكد سياسة حماية الخصوصية على أن إدارة الموقع توضح كيف ستقوم باستخدام معلوماتي الشخصية التي قامت بجمعها.					
.37	تؤكد سياسة حماية الخصوصية على أنه إذا طلبت من إدارة الموقع حذف أية معلومات شخصية لي فإنها تستجيب لذلك.					
.38	تؤكد سياسة حماية الخصوصية على أن ادارة الموقع الإلكتروني لا تقوم ببيع معلوماتي الشخصية إلى جهات أخرى.					
رقم الفقرة	**الفقرة**	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	جودة أمن الموقع					
.39	يوجد معلومات عن حقوق الطبع للموقع.					
.40	تؤكد إدارة الموقع على أن المعلومات ستكون آمنة من التعرض للتحريف أو التلف خلال نقلها عبر الانترنت.					
.41	تؤكد إدارة الموقع على أن الموقع يستخدم طرق آمنة لنقل المعلومات.					
.42	يتوافر العنوان التفصيلي (الجغرافي) للشركة على الموقع الإلكتروني للوزارة.					

رقم الفقرة	**الفقرة**	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	جودة زبونية الموقع					
.43	يوفر الموقع الإلكتروني امكانية تصفح محتوياته بأكثر من لغة.					
.44	يراعي محتوى الموقع اختلاف ثقافة الزائرين والمجتمعات التي ينتمون إليها.					
.45	يقدم الموقع معلومات وخدمات تراعي الاحتياجات المتنوعة للمخدومين.					
.46	يوفر الموقع الفرصة أمام الزائر الاشتراك بخدمة بث المعلومات عن موضوع خدماتي معين كما ويتيح الفرصة للمواطن أيضاً لتعديل اشتراكه بتلك الخدمات أو إلغائها.					
.47	يراعي الموقع الاهتمامات الحالية والمستقبلية للمخدومين والمستخدمين الآخرين.					
	الثقة بالتعاملات الإلكترونية مع الموقع					
.48	في الوقت الحالي أصبحت الانترنت بيئة آمنة يمكن الثقة بها لإجراء التبادلات عبرها.					

49.	أثق بالموقع لحجز الرحلة التي أنوي القيام بها.					
50.	أثق بالموقع لشراء الخدمة من خلاله.					
51.	أثق بالموقع لدفع أية مستحقات مالية.					
52.	اثق بالموقع لقراءة الاعلانات المتعلقة بالخدمات والأنشطة الأخرى.					
53.	أثق بالموقع وأنا مستعد لإجراء أية تعاملات إلكترونية يمكّني الموقع من إجرائها مستقبلا.					
54.	عندما أرغب بالحصول على معلومات حول الوزارة وخدماتها فإن أول مصدر معلومات أراجعه هو الموقع الإلكتروني للوزارة.					
55.	يثق معظم زملائي ومعارفي بالموقع ويستخدمونه.					

الملحق (ب)
قائمة بأسماء المحكمين

أسماء السادة المحكمين

اسم الدكتور	التخصص	الجامعة
الأستاذ الدكتور نضال الحوامده	إدارة عامة	جامعة مؤتة
الدكتور حسين العزب	إدارة عامة	جامعة مؤتة
الدكتور رائد العضايلة	إدارة أعمال	جامعة مؤتة
الدكتور فيصل محمود الشواورة	إدارة أعمال	جامعة مؤتة
الدكتور خالد أبو الغنم	نظم معلومات	جامعة عمان العربية للدراسات العليا

المعلومات الشخصية

الاسم: وفاء سالم الملاحيم

الكلية: إدارة الأعمال

التخصص: الإدارة العامة

السنة: 2011